

Politiche di supporto al prodotto Teradata

Al 31 marzo 2022

Le precedenti modifiche a questo documento sono disponibili qui:

[Cronologia delle revisioni del documento](#)

Versione URL:

[Politiche di supporto al prodotto Teradata](#)

Indice

PANORAMICA	3
SERVIZI DI SUPPORTO (SUPPORT SERVICES)	4
SUPPORTO PREMIER (PREMIER SUPPORT).....	4
Orario di copertura e tempi di risposta.....	4
Supporto esclusivo software Premier	5
Supporto cloud Premier	6
PROBLEMI E CASI.....	6
RICHIESTA DI ASSISTENZA.....	7
ORARIO DI COPERTURA.....	7
HADOOP.....	7
ESCLUSIONI	8
CICLO DI VITA DEL SUPPORTO	9
SERVIZI HARDWARE (HARDWARE SERVICES).....	9
Ciclo di vita del supporto hardware	9
Sistema operativo.....	9
Manutenzione incidentale	9
Diagnostica hardware remota	10
Servizio hardware in loco (On-Site Hardware Service)	10
Modifiche hardware o ordini di retrofit sul campo (FRO).....	10
Parti sostituibili dal cliente	10
Sostituzione della batteria	11
Supporto delle unità a stato solido (SSD)	11
Gestione delle parti.....	11
Utilizzo delle parti	11
Supporto dei nodi in standby a caldo.....	11
Supporto di sistemi doppi	11
SERVIZI SOFTWARE (SOFTWARE SERVICES).....	11
Ciclo di vita del supporto software del database Teradata	12
Periodo di manutenzione estesa (EDM) del database Teradata	12
Periodo di solo supporto del database Teradata	13
Ciclo di vita del supporto software Teradata Tools & Utilities	13
Release software supportate	14
Accesso alla manutenzione software e alle patch	14
Manutenzione software e supporto dopo la dismissione.....	14
Manutenzione software e supporto per software alterato	14
Software installabile e aggiornabile dal cliente	14
Abbonamento software / Licenze di aggiornamento software	15
Software di scansione antivirus.....	15
APPLICAZIONI DI TERADATA	15
Ciclo di vita del supporto dell'applicazione gestita Teradata, UDA, Analytic Application e altro software ...	15
Manutenzione estesa dell'applicazione (EAM)	15
ALTRI SOFTWARE DI TERZE PARTI.....	16
Ciclo di vita del supporto software per Teradata Aster e Hadoop	16
Certificazione del software per sistemi operativi di terze parti.....	17
Supporto del software di terze parti.....	17
Software SAS	17
SUPPORTO GLOBALE	18
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI.....	18
Risoluzione dei problemi hardware	18

<i>Risoluzione dei problemi software</i>	18
LINEE GUIDA PER LA RIASSEGNAZIONE	18
<i>Comunicazione dello stato in caso di riassegnazione</i>	19
<i>Riassegnazione in caso di interruzioni oltre i piani di controllo delle modifiche approvati</i>	19
GESTIONE DEI CASI.....	20
<i>Chiusura dei casi</i>	20
RICHIESTE DI CONTROLLO DELLE MODIFICHE.....	20
RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE	20
PREPARAZIONE DEL SITO	21
<i>Connettività remota</i>	21
<i>Spostamento, aggiunta o reintegrazione dei prodotti</i>	23
OPERAZIONI	23
STRUMENTI DI MONITORAGGIO.....	23
SUPPORTO TERADATA (TERADATA SUPPORT)	24
<i>Risoluzione dei problemi iniziali</i>	24
SERVIZI OPZIONALI (OPTIONAL SERVICES).....	24
PARTI.....	24
<i>Assistenza sulle parti in loco (On-Site Parts Service)</i>	24
<i>Servizio di sostituzione completa delle parti di Teradata (Teradata Full Parts Replacement Service)</i> ..	24
CONSERVAZIONE DELL'UNITÀ DISCO.....	25
IMPLEMENTAZIONE SOFTWARE	25
<i>Servizio di aggiornamento Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service)</i>	25
<i>Servizio di implementazione del software BAR (BAR Software Implementation Service) (SWI)</i>	25
<i>Implementazione software dell'appliance Hadoop</i>	26
SERVIZI DI SUCCESSO TERADATA (TERADATA SUCCESS SERVICES).....	26
<i>Elementi essenziali Teradata (Teradata Essential)</i>	27
<i>Prestazioni Teradata (Teradata Performance)</i>	30
<i>Ottimizzazione Teradata (Teradata Optimize)</i>	31

Panoramica

Se non diversamente indicato, queste politiche si applicano alla manutenzione e al supporto di Teradata, Teradata Vantage, Aster Data, software Hadoop e alle apparecchiature Teradata (hardware). Per gli scopi del presente documento, Vantage fa riferimento a una soluzione bundle di componenti analitici e per la gestione dei dati che include il database Teradata Advanced SQL Engine, sistemi operativi e applicazioni compatibili offerte da Teradata.

Per "Cliente" si intende l'entità che ha ordinato la manutenzione e il supporto da Teradata.

Per ricevere servizi di manutenzione o supporto da Teradata come indicato nelle descrizioni Livello di supporto seguenti, il Cliente deve: (i) aver firmato un Contratto master Teradata che includa i termini di manutenzione e supporto; (ii) avere un ordine di manutenzione firmato che indichi i Prodotti, il Livello di supporto applicabile, i Miglioramenti opzionali del servizio scelti (se presenti) e le tariffe; (iii) disporre di versioni del software coperte da licenza e supportate e (iv) versare una tariffa di manutenzione e supporto. Alcune licenze software con abbonamento includono il Supporto Premier (Premier Support) specifico per il tipo di software o prodotto (Apparecchiature e Software).

Teradata può usare subappaltatori nell'esecuzione di determinate attività di supporto e in determinati luoghi. Teradata usa un modello di fornitura globale "follow the sun", in cui la manutenzione e il supporto, come descritti in questo documento, possono essere svolti in uno qualsiasi dei nostri centri per sfruttare le capacità e il talento delle singole persone in tutto il mondo. Le restrizioni a questo modello di fornitura richieste dal Cliente sono considerate non standard da Teradata e possono essere fonte di ulteriori addebiti e/o di modifiche alle politiche di manutenzione e supporto descritte in questo documento. Le modifiche alla fornitura di manutenzione e supporto dovute alle restrizioni da parte dei clienti

al modello di fornitura globale di Teradata devono essere concordate per iscritto.

Per "Supporto Teradata (Teradata Support)" si intende il portale di supporto e assistenza di Teradata, basato su Web e disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, in precedenza noto come Teradata at Your Service. Il Supporto Teradata (Teradata Support) fornisce preziose informazioni di supporto, come documentazione per l'utente, la possibilità di scaricare software e patch, registrazione e tracciatura dei casi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 e collegamenti ai documenti delle migliori pratiche. Il Supporto Teradata (Teradata Support) fornisce anche collegamenti agli altri portali di assistenza di Teradata come Teradata Operations Management (TOM) e IntelliCloud Management Console (IMC). Per registrarsi e accedere, andare su <https://support.teradata.com>.

Le Politiche di supporto al prodotto Teradata sono soggette a modifica senza preavviso a discrezione di Teradata. Le modifiche alle politiche Teradata non causano una riduzione materiale del livello dei servizi forniti al Cliente per i prodotti supportati durante il periodo di supporto (definito da un ordine di assistenza) per il quale sono state pagate le relative tariffe.

Servizi di supporto (Support Services)

Supporto Premier (Premier Support)

Teradata offre manutenzione e supporto per i propri prodotti nella serie di servizi Supporto Premier (Premier Support). Ogni offerta Supporto Premier (Premier Support) è specifica per il tipo di prodotto (apparecchiatura e software) sottoposto a manutenzione e supportato. Alcuni tipi di supporto potrebbero non essere disponibili per tutti i prodotti. Il software Backup and Restore (BAR) e il software Hadoop potrebbero essere concessi in licenza da terzi o disporre del copyright o del logo di Teradata.

Teradata fornisce una scheda all'inizio del supporto, che include i dettagli su come contattare Teradata, alcune procedure di supporto e le responsabilità di base del cliente per ottenere supporto. La scheda di supporto può essere modificata in qualsiasi momento.

Inoltre, Teradata include un servizio all'interno del Supporto Premier (Premier Support) che rileva e risolve automaticamente alcune situazioni a basso rischio senza l'intervento umano (ad esempio, la gestione dello spazio su disco, la memoria libera non utilizzata, la verifica della sincronizzazione delle impostazioni dell'ora del sistema). Se il Cliente sceglie di non usufruire di questo servizio, queste attività diventano di responsabilità del Cliente stesso. Tuttavia, Teradata fornirà notifiche per informare il Cliente dei problemi critici che il Cliente stesso dovrà affrontare. Nota: il sito deve essere connesso per poter ricevere le notifiche di Teradata.

Orario di copertura e tempi di risposta

Opzioni di orario di copertura e tempi di risposta del Supporto Premier (Premier Support)		
Opzione	Copertura del supporto in loco e remoto	Tempi di risposta
24x7	24 ore al giorno e 7 giorni la settimana per i casi di gravità 1; 9 ore lavorative standard, 5 giorni lavorativi la settimana (ora locale del Cliente), esclusi i giorni festivi locali per i casi di gravità 2, 3 e 4	<u>Risposta remota</u> : 2 ore per i casi di gravità 1 e 2; il giorno lavorativo seguente per i casi di gravità 3 e 4 <u>Risposta in loco</u> : 4 ore per i casi di gravità 1 e 2; il giorno lavorativo seguente per i casi di gravità 3 e 4
9x5 Disponibile solo per la licenza perpetua	9 ore lavorative standard, 5 giorni lavorativi la settimana (ora locale del Cliente), esclusi i giorni festivi locali per tutti i tipi di gravità	<u>Risposta remota</u> : 9 ore per i casi di gravità 1 e 2; il giorno lavorativo seguente per i casi di gravità 3 e 4 <u>Risposta in loco</u> : Il giorno lavorativo seguente per tutti i tipi di gravità

Priorità 24x7	<p>7 giorni la settimana, 24 ore al giorno per i casi di gravità 1 e 2;</p> <p>7 giorni la settimana, 24 ore al giorno per i casi di gravità 3 delle apparecchiature;</p> <p>9 ore lavorative standard, 5 giorni lavorativi la settimana (ora locale del Cliente), esclusi i giorni festivi locali per i casi software di gravità 3 e tutti i casi di gravità 4</p>	<p><u>Risposta remota</u>: 30 minuti per tutti i casi di gravità 1 e 2; 30 minuti per i casi di gravità 3 delle apparecchiature; 2 ore per i casi di gravità 3 del software; il giorno lavorativo seguente per tutti i casi di gravità 4</p> <p><u>Risposta in loco</u>: 2 ore per tutti i casi di gravità 1; 4 ore minuti per i casi di gravità 2 e 3; il giorno lavorativo seguente per tutti i casi di gravità 4</p> <p>Non disponibile per i prodotti BAR del dominio dei dati</p>
---------------	---	--

Supporto esclusivo software Premier

Solo i problemi che hanno origine dal software Teradata, da Teradata Analytic Applications, da Aster o dal software Hadoop supportato installato in apparecchiature Teradata o apparecchiature Hadoop di terze parti certificate dal fornitore sono coperti dal Supporto esclusivo software Premier. I problemi che hanno origine da altre apparecchiature o da fornitori coordinati dovuti a guasti delle apparecchiature stesse sono specificamente esclusi.

Il Supporto esclusivo software Premier è fornito come "Supporto remoto".

Il supporto sarà fornito solo in inglese per Teradata Virtual Machine Edition (TVME) o su Teradata per i prodotti VMWare a meno che il Cliente non abbia acquistato altri servizi dal portafoglio Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services), dal portafoglio di offerte di assistenza di Teradata come indicato nella sezione [Servizi di successo Teradata \(Teradata Success Services\)](#) del presente documento. Se il Cliente ha acquistato un servizio dal portafoglio Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services), il supporto sarà fornito nella lingua locale del Cliente.

Orario di copertura e tempi di risposta		
Opzione	Copertura del supporto remoto	Tempi di risposta
24x7	<p>24 ore al giorno e 7 giorni la settimana per i casi di gravità 1;</p> <p>9 ore lavorative standard, 5 giorni lavorativi la settimana (ora locale del Cliente)*, esclusi i giorni festivi locali per i casi di gravità 2, 3 e 4</p>	<p><u>Risposta remota</u>: 2 ore per i casi di gravità 1 e 2; il giorno lavorativo seguente per i casi di gravità 3 e 4</p>
9x5 Non disponibile per il supporto Hortonworks HDP SW	<p>9 ore lavorative standard, 5 giorni lavorativi la settimana (ora locale del Cliente)*, esclusi i giorni festivi locali per tutti i tipi di gravità</p>	<p><u>Risposta remota</u>: Il giorno lavorativo seguente per tutti i tipi di gravità</p>
Priorità 24x7 Non disponibile per i prodotti Analytic Application	<p>7 giorni la settimana, 24 ore al giorno per i casi di gravità 1 e 2;</p> <p>9 ore lavorative standard, 5 giorni lavorativi la settimana (ora locale del Cliente)*, esclusi i giorni festivi locali per i casi di gravità 3 e 4</p>	<p><u>Risposta remota</u>: 30 minuti per i casi di gravità 1 e 2; 2 ore per i casi di gravità 3; il giorno lavorativo seguente per i casi di gravità 4</p>

* Nota: gli orari di copertura del supporto remoto per i casi di gravità 2, 3 e 4 dei prodotti Teradata Analytic Application si riferiscono all'ora Eastern Standard Time.

Contatti autorizzati per le soluzioni software su hardware di terze parti

Il Cliente deve indicare contatti che serviranno da contatto primario tra il Cliente e Teradata e che devono essere le uniche persone autorizzate a interagire con i Servizi clienti di Teradata (Teradata Customer Services) per il supporto dei Prodotti software. I contatti autorizzati devono avere un ruolo di DBA, amministratore di sistema, amministratore VMWare IT o un ruolo simile.

Supporto cloud Premier

I problemi che hanno origine da istanze di Teradata sottoscritte e in esecuzione sono coperti dal supporto cloud Premier. I problemi che hanno origine dal provider del cloud, dall'hardware o da fornitori coordinati dovuti a guasti hardware sono specificamente esclusi. Il Supporto cloud Premier è fornito come "Supporto remoto". Il supporto sarà fornito in inglese, a meno che il Cliente non abbia acquistato altri Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services). Se il Cliente ha acquistato un livello qualsiasi di Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services), il supporto sarà fornito nella lingua locale del Cliente.

Per permettere a Teradata di fornire servizi di supporto ottimali, è necessario che l'utente attivi la Gestione del servizio assegnato (Assigned Service Management), configuri Teradata ServiceConnect per la connettività remota e generi una Base di risorse di sistema (System Asset Baseline). Come minimo, il Cliente deve consentire le connessioni di tipo WebEx o Secure Shell (SSH), come richiesto da Teradata per il supporto.

Il Supporto cloud Premier è fornito tramite [Supporto Teradata \(Teradata Support\)](#), che fornisce all'utente assistenza tramite forum della community, articoli della Knowledge Base e invio dei casi per tutti i livelli di gravità; l'avvio di un caso per via telefonica è disponibile solo per i tipi di gravità 1 e 2.

Orario di copertura e tempi di risposta		
Opzione	Copertura del supporto remoto	Tempi di risposta
24x7	24 ore al giorno e 7 giorni la settimana per i casi di gravità 1; 9 ore lavorative standard; 5 giorni lavorative la settimana (orario locale del Cliente), tranne i giorni festivi locali per i casi di gravità 2, 3 e 4	<u>Risposta remota</u> : 2 ore per i casi di gravità 1 e 2; il giorno lavorativo seguente per i casi di gravità 3 e 4
Priorità 24x7	7 giorni la settimana, 24 ore al giorno per i casi di gravità 1 e 2; 9 ore lavorative standard; 5 giorni lavorativi la settimana (orario locale del Cliente), tranne i giorni festivi locali per i casi di gravità 3 e 4	<u>Risposta remota</u> : 30 minuti per i casi di gravità 1 e 2; 2 ore per i casi di gravità 3; il giorno lavorativo seguente per i casi di gravità 4

Problemi e casi

Un "problema" è definito come un errore di un prodotto (hardware o software) che non si conforma alla documentazione corrente in quel momento a livello del cliente. In generale, un problema si riferisce a un prodotto che non funziona nell'ambito delle specifiche designate. Un "caso" è una richiesta di assistenza. A ogni caso deve essere assegnato un livello di gravità.

Gravità dei casi:

- **Gravità 1:** un sistema mission-critical è inattivo, danneggiato o così gravemente degradato da essere inutilizzabile e richiede attenzione immediata per essere messo nuovamente in servizio.
- **Gravità 2:** il sistema è operativo, ma il problema ha un impatto giornaliero grave e continuo sull'attività che richiede attenzione immediata e un impegno urgente per la risoluzione.
- **Gravità 3:** il problema ha un impatto medio sull'attività; la risoluzione può avvenire nel corso dei giorni successivi.

- **Gravità 4:** il problema ha un basso impatto sulle operazioni; non è necessario risolverlo nel breve termine; sono necessarie ulteriori ricerche, informazioni o chiarimenti sulla documentazione per rispondere a un dubbio.
- **Gravità 5:** la risoluzione del problema è rimandata o deve essere programmata da Teradata insieme al cliente.

Quando un caso è designato come di gravità 1 o 2, il Cliente intende che è necessario fornire a Teradata un accesso remoto, immediato e protetto al prodotto interessato. Il Cliente riconosce che se l'accesso viene ritardato o non fornito come richiesto da Teradata, la risoluzione del problema potrebbe essere compromessa e ritardata.

I Clienti con accesso a Internet accettano di segnare tutti i casi di gravità 3 e 4 mediante il Supporto Teradata (Teradata Support). Il Cliente accetta inoltre che alle richieste di supporto classificate come "domanda" sarà assegnata solo la gravità 4. Il Cliente riceverà una conferma elettronica di tutti i casi creati attraverso il Supporto Teradata (Teradata Support). Teradata attiverà lo strumento di diagnostica Auto Case Create per creare casi basati su alcuni avvisi e soglie.

L'implementazione di un ordine di retrofit sul campo (FRO) (vedere *Installazione di modifiche ingegneristiche all'hardware o di ordini di retrofit sul campo (FRO)*), di una risoluzione di un problema segnalato o altra manutenzione incidentale non cambia la gravità del problema.

Richiesta di assistenza

Teradata fornirà al Cliente l'accesso dell'Utente al portale di assistenza di Teradata, al Supporto Teradata (Teradata Support) e, dove applicabile, informazioni telefoniche, per richiedere il supporto se il Cliente ha un problema con i prodotti supportati e attiverà lo Strumento diagnostico di creazione casi automatico (Automatic Case Creation Diagnostic Tool). Il Cliente può segnalare problemi e richiedere supporto 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, tuttavia Teradata fornirà supporto durante l'orario di copertura specificato nell'Ordine.

Orario di copertura

L'orario di copertura deve essere lo stesso per tutte le apparecchiature e prodotti software. L'orario di copertura fa riferimento all'ora locale in cui si trova il sistema del Cliente, tranne nei casi indicati nelle tabelle Orario di copertura e Tempo di risposta qui sopra. Se l'assistenza non può essere completata entro l'orario di copertura nel giorno di richiesta, l'assistenza riprenderà nel periodo di copertura successivo.

Se il Cliente non è direttamente in contatto con un rappresentante dell'assistenza Teradata, un rappresentante lo ricontatterà entro il tempo di risposta a cui il Cliente ha diritto. Quando il Cliente segnala un caso attraverso il portale di assistenza, un rappresentante risponderà alla richiesta e la gestirà fino alla risoluzione.

Il tempo di risposta remota viene misurato in base alle ore di copertura remota acquistate dal Cliente mediante l'intervallo tra il contatto iniziale di Teradata da parte del Cliente (tramite ricevuta elettronica del caso o telefonata) e il primo contatto (tramite ricevuta elettronica del caso o telefonata) con un rappresentante di Teradata.

Il tempo di risposta in loco viene misurato in base alle ore di copertura in loco acquistate dal Cliente come l'intervallo tra l'invio di un rappresentante da parte del Centro assistenza Teradata e il suo arrivo presso la sede del Cliente. L'invio di un rappresentante dell'assistenza è a discrezione di Teradata.

Hadoop

Contatti autorizzati per il supporto Hortonworks HDP

Il Cliente deve indicare contatti che serviranno da contatto primario tra il Cliente e Teradata e che devono essere le uniche persone autorizzate a interagire con i Servizi clienti di Teradata (Teradata Customer Services) per il supporto dei Prodotti Hortonworks Hadoop Software (HDP). Il numero di contatti

autorizzati è indicato di seguito in base al numero totale di nodi con il software HDP installati e coperti da un ordine di supporto. Se necessario, è possibile acquistare ulteriori contatti autorizzati.

Numero di nodi	Numero di contatti autorizzati
1 – 40	3
41 – 200	5
201 – 500	7
501 e più	10

Supporto per sviluppatori/consigli di sviluppo dell'applicazione per Hortonworks HDP

Teradata fornirà da remoto consigli e risposte a un numero ragionevole di domande relative ai problemi di progettazione e sviluppo dell'applicazione Hortonworks HDP se il Cliente dispone del Supporto Premier (Premier Support) per il software Hortonworks HDP. Tutte le richieste di assistenza per supporto/consigli per sviluppatori devono essere inviate tramite il Supporto Teradata (Teradata Support) e saranno classificate come casi di gravità 3 o 4. La risoluzione dei problemi per i casi di supporto/consiglio per sviluppatori non include lo sviluppo effettivo del software. Teradata si riserva il diritto di limitare il numero di casi se riscontra che il Cliente non utilizza il servizio in buona fede.

Esclusioni

I servizi di manutenzione e supporto fuori dall'ambito includono, a titolo non limitativo: (i) integrazione di sistemi, (ii) servizi correlati all'installazione, disinstallazione e spostamento del Prodotto, (iii) lavori elettrici esterni al prodotto, (iv) implementazione, popolazione e amministrazione del database e/o del sistema operativo, (v) esecuzione delle procedure di caricamento dei dati, (vi) archiviazione dei dati, (vii) recupero dei dati, (viii) implementazione del sistema BAR, (ix) modifica del Software per soddisfare i requisiti di sicurezza e (x) per i Servizi di supporto dell'appliance Premier, manutenzione delle apparecchiature che il Cliente ha accettato di svolgere.

I nastri e gli altri materiali di consumo non sono coperti dalla manutenzione.

La manutenzione e il supporto non includono la risoluzione dei problemi dovuti alle seguenti cause: negligenza, uso improprio o abuso da parte del Cliente o di terzi, compreso il mancato rispetto degli standard di Teradata o di terzi di preparazione del sito del fornitore del prodotto BAR; uso dei Prodotti non in linea con le specifiche o limitazioni di Teradata di potenza, ambientali e di altro tipo concordate dalle parti; mancato svolgimento delle regolari attività di manutenzione preventiva (es. pulizia delle teste dei nastri); uso del supporto dati consumabile (come nastri o unità a stato solido) oltre la vita utile prevista; spostamento del prodotto da parte di entità diverse da Teradata o i suoi rappresentanti; uso improprio o mancato uso di forniture che soddisfino le specifiche di Teradata o del produttore; software o modifiche al Software (comprese le patch di sicurezza) non approvati o forniti da Teradata; azioni di terze parti; prodotti di terze parti non coperti da contratti di manutenzione con Teradata; mancato rispetto di termini di licenza software dei prodotti di terze parti; incendi, fumo o altri pericoli con origine esterna alle apparecchiature fornite da Teradata; acqua; forza maggiore; problemi di distribuzione dell'energia (compreso l'uso di dispositivi di spegnimento forzato o interruttori di emergenza) che possono causare il mancato rispetto delle specifiche dei Prodotti; danni normalmente coperti dall'assicurazione; alterazione del prodotto e degli accessori non fornita/approvata da Teradata per iscritto o compatibile con l'interfaccia standard di Teradata; installazione, implementazione o uso improprio del prodotto; mancata esecuzione delle azioni prescritte da Teradata; implementazione di prodotti e configurazioni non supportati da Teradata; conversioni e migrazioni; aggiornamenti non specificamente indicati in un ordine; per il software Analytic Application, modifiche e personalizzazioni da parte di Servizi professionali Teradata (Teradata Professional Services); disattivazione della funzione Fallback in alcune configurazioni del prodotto che richiedono Fallback per essere supportate.

Teradata svolgerà i servizi fuori ambito ("Servizi aggiuntivi (Additional Services)") alla tariffa applicabile ai servizi fuori ambito. Teradata informerà il Cliente se un servizio è fuori ambito prima di iniziare il lavoro. Tuttavia, Teradata non svolgerà servizi sui Prodotti quando ritiene ragionevolmente che possa rappresentare un rischio per la sicurezza.

Ciclo di vita del supporto

Servizi hardware (Hardware Services)

Ciclo di vita del supporto hardware

Per le piattaforme hardware Teradata, Teradata fornirà servizi di manutenzione incidentale per sei (6) anni dalla data di interruzione della vendita della piattaforma, ovvero la data di fine supporto della piattaforma stessa. A propria discrezione, Teradata può supportare l'hardware Teradata per un periodo più lungo dopo la data di interruzione della vendita.

Sistema operativo

Teradata considera il sistema operativo (SO) come parte della piattaforma hardware. Pertanto, Teradata installerà patch o correzioni certificate del sistema operativo (compresi Microsoft o Linux) in qualsiasi piattaforma hardware (es. nodi del database, TMS, SWS/AWS, server standalone) in base a un contratto di manutenzione Teradata, con una cadenza non superiore a quella trimestrale. La fornitura di patch o correzioni con frequenza maggiore a quella trimestrale è soggetta a tariffe di servizio aggiuntive. Nota: alcuni Prodotti software Teradata contengono un sistema operativo virtualizzato considerato parte del Software Teradata (es. TD_VMware) e non della piattaforma hardware e sarà incluso nel contratto di manutenzione Teradata.

Teradata non installerà patch o correzioni del sistema operativo non certificate da Teradata in nessuna piattaforma hardware. Se il cliente desidera installare software del sistema operativo non certificato da Teradata su una piattaforma, deve operare da sé. Tuttavia, il software del sistema operativo non certificato da Teradata e i problemi che può causare non sono coperti dal contratto di manutenzione. I casi associati risultanti da release non certificate da Teradata saranno considerati fuori ambito e soggetti a Tariffe di servizio aggiuntive.

Per le scansioni di sicurezza di terze parti avviate dal Cliente, la segnalazione e l'analisi dei risultati sono di responsabilità del Cliente. Qualsiasi richiesta a Teradata di analizzare e implementare le raccomandazioni è fuori ambito e richiede la consulenza di Teradata Information Security, soggetta a Tariffe di servizio aggiuntive.

L'installazione di patch o correzioni del sistema operativo certificate da Teradata e non obbligatorie sarà eseguita durante l'orario lavorativo (9:00-17:00) e segue la pratica corrente di notifica del controllo delle modifiche (attualmente 28 giorni). Qualsiasi modifica al sistema operativo considerata obbligatoria da Teradata viene installata in base alla politica FRO (vedere: *Installazione di modifiche ingegneristiche all'hardware o di ordini di retrofit sul campo (FRO)*) per il livello di assistenza acquistato.

Gli aggiornamenti principali/secondari del sistema operativo o le modifiche ai Service Pack (SP) richiedono il servizio Implementazione software (SWI) (Software Implementation (SWI)) aggiuntivo o la Gestione del sistema critica/business-critical (Business Critical/Critical System Management) o uno dei Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services) e saranno eseguiti nell'orario di copertura di gravità 1 del cliente.

Le conversioni del sistema operativo (es. da Windows a Linux) sono svolte in base al Servizio di conversione SO (OS Conversion Service) personalizzato.

Gli aggiornamenti del sistema operativo richiesti/eseguiti nell'ambito di una modifica del database da parte di Teradata sono inclusi con il relativo servizio Implementazione software (Software Implementation), a patto che il SO sia sottoposto a manutenzione da Teradata e che la modifica non sia un aggiornamento principale/secondario del SO o un aggiornamento del Service Pack. Queste modifiche vengono installate nell'orario di copertura di gravità 1 del cliente.

Manutenzione incidentale

Teradata tenterà prima di correggere il problema da remoto prima di inviare un rappresentante dell'assistenza. Quando Teradata determina che un problema richiede l'assistenza in loco per la

riparazione, sarà inviato un rappresentante dell'assistenza per fornire manutenzione incidentale in loco. La manutenzione incidentale consiste nelle funzioni necessarie per ripristinare le apparecchiature non funzionanti o non correttamente funzionanti a uno stato operativo, definito come conforme alla documentazione corrente in quel momento del produttore a livello del cliente. Non costituisce il ritorno dell'apparecchiatura alla condizione "così com'era".

Diagnostica hardware remota

Teradata utilizzerà connettività remota e strumenti di servizio per diagnosticare problemi prima di inviare in loco un rappresentante dell'assistenza clienti. La diagnostica hardware remota sarà eseguita solo durante le ore di copertura acquistate e sarà determinata dal livello di gravità.

Servizio hardware in loco (On-Site Hardware Service)

Il supporto in loco è la fornitura della manutenzione incidentale dell'apparecchiatura che può richiedere una o più visite alla struttura del Cliente o al luogo dove si trova il prodotto e può anche includere la manutenzione in loco del software. Il servizio di Assistenza in loco (On-Site Service) sarà fornito durante le ore di copertura in loco acquistate.

Modifiche hardware o ordini di retrofit sul campo (FRO)

I FRO sono modifiche hardware di sicurezza e altre modifiche hardware obbligatorie solitamente causate da nuove regolamentazioni o miglioramenti necessari del prodotto rivolti alle prestazioni, all'affidabilità o alla funzionalità delle apparecchiature Teradata. Teradata informerà in maniera proattiva il Cliente dei FRO correlati alla sicurezza.

Teradata installerà i FRO nelle ore lavorative locali. Se il Cliente ha scelto l'opzione 24 x 7 Priority o Business Critical, Teradata installerà i FRO a un orario concordato a vicenda, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Le modifiche obbligatorie al SO determinate da Teradata sono implementate come FRO e seguono l'orario di copertura dei FRO.

L'implementazione di un FRO include lo sviluppo di un piano di controllo delle modifiche nonché le parti e la manodopera per installare la modifica. L'assistenza è inclusa con la manutenzione hardware per un periodo di 6 mesi a partire dalla data di pubblicazione del bollettino FRO. Teradata collaborerà con il Cliente anche per pianificare l'installazione. Nel caso in cui il Cliente richieda a Teradata di attendere più di 6 mesi per fornire l'installazione di un FRO, a discrezione di Teradata sia le parti che la manodopera possono essere addebitate alle tariffe al momento correnti.

Parti sostituibili dal cliente

Teradata ha designato o designerà di volta in volta parti specifiche (come le unità disco e gli alimentatori) come sostituibili/riparabili dal Cliente. Il Cliente è responsabile della sostituzione delle Parti designate come sostituibili dal cliente, a meno che non venga ordinato il Servizio di sostituzione delle parti di Teradata (Teradata Parts Replacement Service). Se Teradata determina che l'apparecchiatura riparabile/sostituibile dal Cliente richiede la manutenzione incidentale, il Cliente accetta di svolgere tale manutenzione e di utilizzare solo parti, istruzioni, processi e documentazione forniti da Teradata per far tornare il sistema Teradata a uno stato pronto all'uso. Nel caso in cui Teradata scelga di installare parti designate al momento o successivamente come sostituibili/riparabili dal Cliente, il Cliente riconosce e accetta che tale servizio non rappresenta una rinuncia del requisito di esecuzione della manutenzione incidentale da parte del Cliente.

Se una parte sostituibile/riparabile dal Cliente si guasta, Teradata invierà tale parte al Cliente utilizzando una spedizione con consegna il giorno lavorativo successivo in cambio del componente guasto. Tre giorni lavorativi dopo la spedizione del ricambio, Teradata invia il corriere designato al sito del Cliente per ritirare il componente guasto. Se il componente non viene restituito a Teradata per negligenza o rifiuto da parte del Cliente, al Cliente sarà addebitato il prezzo di listino di Teradata corrente in quel momento.

Il Cliente deve identificare per iscritto e rendere sempre disponibili almeno due dipendenti che abbiano familiarità con i processi e le procedure di sostituzione dei componenti previsti da Teradata.

Sostituzione della batteria

Solo le batterie "2U" sono coperte dal servizio di manutenzione.

Supporto delle unità a stato solido (SSD)

Teradata fornirà supporto sui dischi a stato solido da 2,5" per il periodo più lungo tra 5 anni dopo l'installazione o il giorno in cui il disco raggiunge la soglia di durata.

Gestione delle parti

Tutti i ricambi sono immagazzinati in remoto e gestiti da Teradata. Teradata è responsabile per la gestione dell'inventario, la spedizione, la tracciatura e la segnalazione di tutti i ricambi.

Utilizzo delle parti

Come parte della manutenzione, Teradata fornisce e installa (a meno che l'apparecchiatura non contenga parti sostituibili dal cliente) i ricambi di tutti i componenti hardware guasti. I componenti vengono sostituiti mediante scambio e tutti i componenti guasti diventano di proprietà di Teradata dopo la rimozione, a meno che il Cliente non abbia acquistato il Servizio di conservazione delle unità (Drive Retention Service). I ricambi diventano di proprietà del Cliente. Alcune parti sono escluse dall'assistenza: batterie 3U e precedenti, materiali di consumo e supporti di archiviazione. I ricambi per questi componenti sono forniti solo in base al tempo e ai materiali. Il Cliente deve conservare in loco i componenti insieme ai materiali di imballaggio originali in un'area sicura a cui il personale Teradata abbia accesso illimitato. Se non è possibile conservare il materiale di imballaggio originale, al cliente può essere addebitata una tariffa di deposito dei componenti privi di imballaggio.

Supporto dei nodi in standby a caldo

I nodi in standby a caldo sono supportati allo stesso livello di servizio dei nodi di produzione.

Supporto di sistemi doppi

Teradata supporterà le soluzioni attive doppie di Teradata come due singoli sistemi. Ogni sistema disporrà di un singolo ID sito a scopo di fornitura del supporto e tracciatura. Alcuni server e software di terze parti potrebbero non essere supportati da Teradata.

Se un solo sistema è indisponibile in una situazione di grave emergenza, l'altro sistema viene automaticamente spostato al livello di supporto più alto dei due finché non viene ripristinato lo stato operativo del secondo sistema, come definito nella sezione Servizi hardware (Hardware Services) precedente.

Servizi software (Software Services)

Teradata fornirà supporto software remoto per i prodotti software certificati e non dismessi nelle ore di copertura acquistate dal Cliente. Teradata fornirà servizi per diagnosticare e risolvere i problemi per il sistema operativo supportato, il Software Teradata, le utilità e i prodotti BAR supportati. Il servizio software in loco è fornito a discrezione di Teradata.

Il supporto software è generalmente costituito da: 1) guida nella localizzazione (tramite il Supporto Teradata (Teradata Support)) di soluzioni a problemi noti, informazioni per risolvere i problemi procedurali e risposta alle domande frequenti, 2) raccomandazioni di aggiornamento se la soluzione è disponibile in una release software più recente, 3) fornitura di una procedura di soluzione temporanea per aggirare un problema finché non è disponibile una correzione di emergenza/modifica a livello di codice.

La manutenzione software include una correzione/modifica del codice che risolve il problema segnalato o l'accesso a una release di manutenzione software.

Quando inizia il supporto remoto per una chiamata di gravità 1, Teradata continua a occuparsi ininterrottamente del problema solo durante le ore di copertura acquistate.

Ciclo di vita del supporto software del database Teradata

Vedere [Release software supportate](#) per le definizioni di denominazione delle release **Software**.

Release di Advanced SQL Engine 16.10 e versioni successive del database Teradata

La politica di supporto delle release di Advanced SQL Engine 16.10 e versioni successive del database Teradata prevede 3 anni di manutenzione e supporto dalla data di disponibilità generale per il cliente della release principale o secondaria fino alla data di fine manutenzione (EOM) e alla fine del periodo di manutenzione estesa del database (EDM) di 2 anni (a discrezione di Teradata) (vedere di seguito); è definita come politica di supporto 3+2. Durante il periodo di manutenzione e supporto del database di Teradata, Teradata fornirà servizi di risoluzione dei problemi software, che includono manutenzione a livello di codice e le attività che forniscono correzioni e aggiustamenti per i problemi software segnalati per almeno 36 mesi dalla data di disponibilità generale per il cliente (GCA). Al termine del periodo EOM, il sistema sarà sottoposto in maniera predefinita al periodo di manutenzione estesa del database (vedere di seguito) ed è soggetto a tariffe aggiuntive. Al termine del periodo EDM, il sistema entrerà nel periodo di solo supporto (vedere di seguito) ed è soggetto a tariffe aggiuntive. A propria discrezione, Teradata può supportare ulteriori release ma non fornirà patch o correzioni per tali release.

Teradata si impegna a fornire analisi sull'arresto anomalo del sistema se una release software del database Teradata rientra nel periodo di manutenzione e supporto e per un periodo di 3 mesi dopo la data di fine manutenzione (EOM) indicata da Teradata.

Database Teradata precedenti alla release 16.00

La politica di supporto delle release precedenti alla 16.00 del database Teradata prevede 3 anni di manutenzione e supporto dalla data di disponibilità generale per il cliente fino alla data EOM e al periodo di manutenzione estesa del database di 2 anni (a discrezione di Teradata) (vedere di seguito); è definita come politica di supporto 3+2. Durante il periodo di manutenzione e supporto del database di Teradata, Teradata fornirà servizi di risoluzione dei problemi software, che includono manutenzione a livello di codice e le attività che forniscono correzioni e aggiustamenti per i problemi software segnalati per almeno 36 mesi dalla data GCA. Al termine del periodo EOM, il sistema sarà sottoposto in maniera predefinita al periodo di manutenzione estesa (vedere di seguito) ed è soggetto a tariffe aggiuntive. A propria discrezione, Teradata può supportare ulteriori release ma non fornirà patch o correzioni per tali versioni.

Teradata si impegna a fornire analisi sull'arresto anomalo del sistema se una release software del database Teradata rientra nel periodo di manutenzione e supporto e per un periodo di 3 mesi dopo la data di fine manutenzione (EOM) indicata da Teradata.

Per il software BAR di terze parti, Teradata (i) fornirà al Cliente la risoluzione dei problemi software per gli aggiornamenti delle release di manutenzione correnti e più recenti degli aggiornamenti principali/secondari della versione del software e (ii) può, a propria discrezione, supportare l'aggiornamento della release di manutenzione finale degli aggiornamenti principali/secondari del software più recenti.

Nota: Alcuni prodotti software Teradata contengono un sistema operativo virtualizzato considerato parte del Software Teradata (es. TDVM) e non della piattaforma hardware.

Periodo di manutenzione estesa (EDM) del database Teradata

Il periodo EDM è soggetto a tariffe aggiuntive. Durante il periodo EDM, Teradata fornisce la manutenzione estesa del database per lo sviluppo e la distribuzione di patch critiche/correzioni di emergenza per un tempo limitato per il database Teradata e il software Teradata Tools & Utilities (TTU). A discrezione di Teradata, il periodo EDM termina 2 anni dopo la data di fine manutenzione. Alla fine del periodo EDM, il sistema sarà sottoposto in maniera predefinita al periodo di solo supporto e sarà soggetto a tariffe aggiuntive, in quanto Teradata fornisce tale supporto al software interessato. Le release di Aster Database e del software Hadoop e le distribuzioni DIY del cloud pubblico non sono idonee per il Servizio EDM (EDM Service) a meno che Teradata non renda specificamente disponibile il Servizio EDM (EDM Service) per una determinata release.

Il Servizio EDM (EDM Service) include:

- Accettazione delle chiamate per i casi 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana
- Manutenzione a livello di codice per correzioni critiche di emergenza di gravità 1 per problemi nuovi ed esistenti attraverso il server patch e il Supporto Teradata (Teradata Support)
- Capacità di creare casi per problemi attraverso il Supporto Teradata (Teradata Support)
- Guida per i piani di migrazione dei Clienti per supportare le release del database di Teradata
- Backporting solo delle patch critiche e delle correzioni in assenza di una soluzione accettabile
- Solo metodologia di supporto remoto del servizio, supporto in loco non fornito
- Proseguimento delle ore di copertura correnti del Cliente

Per essere idoneo al Servizio di manutenzione estesa del database Teradata (Extended Teradata Database Maintenance Service), il Cliente deve rispettare i seguenti criteri in soggetti all'accettazione da parte di Teradata (i sistemi non idonei sono sottoposti in maniera predefinita al periodo di solo supporto):

il Cliente deve avere un ambiente stabile di data warehouse di Teradata con crescita del carico degli utenti o sottoposto a modifiche pianificate di larga scala sull'applicazione. I Servizi EDM (EDM Services) non sono disponibili se il Cliente pianifica una nuova distribuzione dell'applicazione in un sistema Teradata. Il Cliente deve disporre della release di manutenzione più recente della release principale/secondaria ed essere disposto ad aggiornare la correzione di emergenza più recente per ottenere la correzione. Teradata non fornirà un servizio basato su tempo e materiali per i Servizi EDM (EDM Services).

I Servizi EDM (EDM Services) non includono:

- Release specifica del sito/correzioni di emergenza non generali
- Servizi delle apparecchiature
- Accordo a livello di servizio (SLA) per la correzione del codice
- Certificazione dei programmi supportati, nuove release del sistema operativo o nuove applicazioni
- Elenchi di certificazione software aggiornati per il software dopo le normali date del ciclo di vita
- Aggiornamenti software, release di manutenzione generale o release di funzionalità
- Risoluzione o tempi di ripristino - Solo sforzi commerciali ragionevoli
- Altri programmi software dell'applicazione o client
- Servizi estesi dopo la fine del periodo ordinato

Periodo di solo supporto del database Teradata

Il periodo di solo supporto è soggetto a tariffe aggiuntive e fornisce: servizio preventivo, segnalazione dei problemi, creazione dei casi, recupero di sistemi inattivi, accesso agli articoli della Knowledge Base e alle soluzioni; non vengono fornite manutenzione e patch e non vengono eseguite analisi degli arresti anomali del sistema durante il periodo di solo supporto. I Clienti con un contratto di manutenzione e supporto hanno il diritto al supporto dopo la data di fine manutenzione, a condizione che il contratto venga rinnovato da Teradata e tutte le tariffe siano pagate.

Ciclo di vita del supporto software Teradata Tools & Utilities

Per il software Teradata Tools & Utilities, Teradata fornisce servizi di risoluzione dei problemi software, che includono manutenzione a livello di codice e le attività che forniscono correzioni e aggiustamenti per i problemi software segnalati per almeno 36 mesi dalla data di disponibilità generale per il cliente (GCA).

Release software supportate

La maggior parte dei prodotti software Teradata è caratterizzata da quattro diversi tipi di release software. Queste release si distinguono per il numero di release (X, Y, Z, n)

- X si riferisce a un aggiornamento software principale, noto anche come numero di versione per Vantage
- Y si riferisce a un aggiornamento software secondario
- Z si riferisce a un aggiornamento di manutenzione
- n si riferisce a correzioni o patch

"Service Pack" e "Hotfix" sono nomi di terze parti per le correzioni software. In base agli standard di Teradata, un "Service Pack" è una release di manutenzione (Z) e un "Hotfix" è una patch (n).

Accesso alla manutenzione software e alle patch

Tutti i livelli di servizio per la manutenzione e il supporto della piattaforma includono l'accesso a tutte le release di manutenzione, patch e correzione. Per la maggior parte dei prodotti, il Cliente avrà accesso al Supporto Teradata (Teradata Support) per ottenere aggiornamenti delle release di manutenzione, patch e correzione di alcuni software installabili dal cliente, oppure, su richiesta del Cliente, Teradata fornirà una singola copia senza ulteriori addebiti. Per le patch software e gli aggiornamenti di manutenzione che non possono essere ottenuti direttamente, le informazioni necessarie per l'ordine saranno fornite mediante il Supporto Teradata (Teradata Support). Il Cliente può replicare e/o applicare le patch o gli aggiornamenti di manutenzione per ciascuna copia del Software al quale fanno riferimento e per il quale il Cliente ha pagato le relative tariffe e licenze.

Manutenzione software e supporto dopo la dismissione

La manutenzione incidentale del codice software non è disponibile nei software dismessi. La disponibilità del supporto per i prodotti dismessi non è garantita, e dipende dalla disponibilità degli specialisti tecnici competenti e delle altre risorse necessarie per il supporto del prodotto.

Manutenzione software e supporto per software alterato

Teradata fornisce le release software ai clienti in base alla disponibilità generale (GCA). Nel caso in cui il Cliente apporti modifiche al software designato, il software sarà definito come "Alterato". Teradata non fornisce release software di qualsiasi livello (X, Y, Z o n) sviluppate per essere compatibili con le versioni alterate. Teradata non garantisce che il nuovo software funzioni come indicato da Teradata insieme alle versioni alterate.

Software installabile e aggiornabile dal cliente

Per il software installabile dal cliente, ovvero disponibile per il download tramite il portale Supporto Teradata (Teradata Support), Teradata fornirà l'accesso al forum per utenti Community Support, che offre supporto e discussione all'interno della community Teradata. Inoltre, Teradata fornirà assistenza all'installazione remota, composta da (i) guida nella localizzazione (tramite il Supporto Teradata (Teradata Support)) di soluzioni a problemi noti, (ii) informazioni per risolvere i problemi procedurali, (iii) risposta alle domande frequenti o (iv) una soluzione che risolve i problemi segnalati. Senza limitazioni, tale supporto non include quanto segue (considerato fuori ambito): (1) installazione remota, (2) consulenza passo-passo per l'installazione, (3) test delle patch e delle release di manutenzione installate dal Cliente o ripristino del Prodotto o del sistema dopo un'installazione non riuscita svolta dal Cliente. Se non diversamente specificato, i prodotti Analytic Application non sono installabili o aggiornabili dal cliente. Per questa attività i clienti sono invitati a rivolgersi a Servizi professionali Teradata (Teradata Professional Services).

Abbonamento software / Licenze di aggiornamento software

Mediante questo servizio, il Cliente ha diritto di ricevere release principali (X) e secondarie (Y) generalmente disponibili in commercio per i software concessi in licenza. L'abbonamento o la licenza di aggiornamento software di Teradata includono il software del database Teradata, le utilità e gli strumenti mainframe coperti dall'accordo di manutenzione e supporto del Cliente, nonché le tariffe versate per le licenze. L'implementazione del software non è inclusa nell'abbonamento o nelle licenze di aggiornamento software.

Software di scansione antivirus

Teradata non fornisce una soluzione bundle per il software di scansione antivirus e non fornisce consulenza sulla configurazione e sulla selezione del software antivirus.

Teradata non è responsabile per i virus nei sistemi del Cliente. Se nei dischi rigidi dei sistemi del Cliente viene rilevato un virus, la riparazione del sistema e la messa in quarantena del virus non rientrano nell'ambito della manutenzione e del supporto. Anche se compie sforzi commercialmente ragionevoli per assistere su richiesta quando viene rilevato un virus in un sistema del Cliente, Teradata non è responsabile per la perdita di dati associata a tale virus.

Applicazioni di Teradata

Ciclo di vita del supporto dell'applicazione gestita Teradata, UDA, Analytic Application e altro software

Per l'applicazione gestita Teradata, Analytic Application e il software Unified Data Architecture (UDA), Teradata fornirà servizi di risoluzione dei problemi, che includono manutenzione a livello di codice e attività che forniscono correzioni e aggiustamenti per i problemi software delle versioni software principali/secondarie correnti. Quando la release software del Cliente non è più corrente e il Cliente non ha aggiornato all'ultima versione, Teradata offre il supporto per il periodo di solo supporto, soggetto a tariffe aggiuntive.

Le applicazioni gestite e i prodotti UDA correnti in queste categorie includono, a titolo non imitativo, i software Viewpoint, Data Mover, Unity, Ecosystem Manager, Workload Analytics, AppCenter e QueryGrid.

I prodotti Analytic Application includono: TWM (Teradata Warehouse Miner), CIM (Customer Interaction Manager), RTIM (Real-Time Interaction Manager), TCIS (TD Channel Integration Services), DCM (Demand Chain Management), MDM (Master Data Management), TAS (Teradata Analytics for SAP), TDE (Teradata Decision Expert) e TVA (Teradata Value Analyzer).

Manutenzione estesa dell'applicazione (EAM)

Per un massimo di 2 anni dopo la scadenza del supporto per alcuni prodotti Analytic Application (attualmente DCM e CIM), Teradata può offrire il servizio Manutenzione estesa dell'applicazione (Extended Application Maintenance). Il servizio è disponibile in incrementi di 1 anno e include:

- Accettazione delle chiamate per i casi 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana
- Manutenzione a livello di codice per correzioni critiche di emergenza di gravità 1 e 2 per problemi nuovi ed esistenti attraverso il GSO (se possibile)
- Capacità di registrare le telefonate relative a problemi attraverso il Supporto Teradata (Teradata Support)
- Backporting solo delle correzioni di emergenza critiche in assenza di una soluzione accettabile (se possibile)
- Solo metodologia di supporto remoto del servizio, supporto in loco non fornito
- Proseguimento del livello di copertura corrente

Per essere idoneo al servizio Manutenzione estesa dell'applicazione (Extended Application Maintenance), il Cliente deve soddisfare i seguenti criteri:

- Il Cliente deve avere un ambiente stabile con crescita del carico degli utenti o sottoposto a modifiche pianificate di larga scala sull'applicazione. Il Cliente deve rimanere in una configurazione supportata secondo la matrice delle configurazioni supportate per la versione corrente.
- Il Cliente deve disporre della release di manutenzione più recente della release principale/secondaria ed essere disposto ad aggiornare la correzione di emergenza più recente per ottenere la correzione;
- Un contratto EAM non consente lacune nella copertura del supporto. I Clienti sono invitati a passare a un contratto EAM non appena il supporto delle correzioni di emergenza scade per la release software corrente. I Clienti che richiedono il supporto e non dispongono di un contratto EAM dovranno stipulare un nuovo contratto EAM e pagare per la copertura arretrata a partire dalla data di termine del supporto delle correzioni di emergenza.

Il servizio Manutenzione estesa dell'applicazione (Extended Application Maintenance) non include:

- Servizi delle apparecchiature
- Accordo a livello di servizio (SLA) per le correzioni di emergenza
- Certificazione dei programmi supportati, nuove release del sistema operativo o nuove applicazioni
- Elenchi di certificazione software aggiornati per il software dopo le normali date del ciclo di vita
- Aggiornamenti software, release di manutenzione generale o release di funzionalità
- Risoluzione o tempi di ripristino - Solo sforzi commerciali ragionevoli
- Altri programmi software dell'applicazione o client
- Servizio Manutenzione estesa dell'applicazione (Extended Application Maintenance) dopo la fine del periodo ordinato

Altri software di terze parti

Ciclo di vita del supporto software per Teradata Aster e Hadoop

La politica di supporto del software Teradata Aster consiste in 3 anni di manutenzione e supporto dalla data di disponibilità generale per il cliente (GCA) di Teradata fino alla data di fine manutenzione. La politica di supporto del software Teradata Hadoop consiste in 3 anni di manutenzione e supporto dalla data di disponibilità generale per il fornitore di distribuzione di Hadoop fino alla data di fine manutenzione. Durante il periodo di manutenzione e supporto dei prodotti software Aster Database, Aster Execution Engine e Hadoop, Teradata fornirà servizi di risoluzione dei problemi software, che includono manutenzione a livello di codice e le attività che forniscono correzioni e aggiustamenti per i problemi software segnalati per almeno 36 mesi dalla data di disponibilità, come determinato sopra. A propria discrezione, Teradata può supportare ulteriori release ma non fornirà patch o correzioni per tali versioni.

Teradata fornirà il Servizio Solo supporto Hadoop (Hadoop Support-Only Service) per le versioni scadute di Hadoop, tenendo in considerazione che il servizio non può essere rinnovato dopo il 31 dicembre 2021. I contratti correnti per le offerte di manutenzione e supporto per le versioni scadute di Hadoop saranno onorati fino alla fine della data di rinnovo. Il Servizio Solo supporto Hadoop (Hadoop Support-Only Service) fornisce segnalazione dei problemi, creazione di casi, accesso agli articoli della Knowledge Base e soluzioni sulla base di sforzi commercialmente ragionevoli.

Certificazione del software per sistemi operativi di terze parti

La politica di Teradata prevede il test e la certificazione di tutte le patch del SO contro il potenziale impatto causato dalla degradazione o dal tempo di inattività del sistema. Il ciclo di test per una patch del SO inizia subito dopo la consegna da parte del fornitore del SO.

Teradata completa la certificazione della patch non appena possibile dopo averla ricevuta dal fornitore. La maggior parte di queste certificazioni viene completata in meno di 35 giorni. Teradata si impegna al massimo per completare le certificazioni che richiedono più tempo (patch alle aree sensibili del codice) in meno di 50 giorni.

In una situazione di correzione di emergenza, Teradata renderà disponibili tali correzioni in Teradata Software Server (TSS) entro pochi giorni, con la previsione che la correzione non sia stata sottoposta all'intero processo di certificazione.

I processi di Teradata per notificare i clienti delle nuove patch del SO e la pubblicazione dei pacchetti per il download devono rimanere coerenti con questa politica. Teradata sconsiglia ai clienti di applicare patch del SO al proprio sistema Teradata prima del test e della certificazione da parte degli ingegneri di Teradata.

Supporto del software di terze parti

Il supporto dei prodotti software di terze parti è offerto dal fornitore, a meno che Teradata non abbia accordi specifici con il fornitore per il supporto. Se Teradata ha un accordo specifico con il fornitore di terze parti e il cliente appalta a Teradata il supporto per i prodotti del fornitore di terze parti, l'installazione, implementazione e gli aggiornamenti del software e firmware di terze parti (software e firmware BAR di terze parti) è responsabilità del cliente. Nel caso in cui non abbia un rapporto formale relativo al supporto con il fornitore di terze parti, Teradata non esegue certificazioni o test di questi prodotti software. È responsabilità del cliente determinare se il software è certificato dal fornitore per l'uso nell'ambiente in cui è distribuito. Teradata non si assume alcuna responsabilità per l'installazione, integrazione, manutenzione o supporto di prodotti di terze parti anche se sono stati certificati come funzionanti con un prodotto Teradata.

Nella maggioranza dei casi, Teradata accetta l'installazione e l'uso da parte del cliente di software di terze parti a meno che non abbia precedentemente identificato un problema di compatibilità. Se Teradata rileva che un prodotto di terze parti ha un impatto negativo sulle prestazioni, sulla compatibilità o sulla funzionalità, Teradata consiglia di disattivare immediatamente o rimuovere il prodotto e di contattare il fornitore di terze parti a scopo di supporto. Se il Cliente non è in grado di seguire la raccomandazione di Teradata, tale rifiuto può avere un impatto negativo sul livello di supporto fornito da Teradata e potrebbe annullare il contratto di supporto del Cliente con Teradata.

Non appena viene a conoscenza di problemi con i prodotti di terze parti, Teradata annota tali problemi e li rende disponibili per la visualizzazione da parte dei clienti attraverso il Supporto Teradata (Teradata Support). La diagnosi e/o risoluzione dei problemi causati da prodotti di terze parti saranno considerate "fuori ambito" rispetto all'accordo di servizio del Cliente.

Software SAS

SAS è responsabile dell'installazione del software SAS basato su server e su client. Teradata è responsabile dell'installazione e dell'aggiornamento dell'EP SAS residente nel nodo, in linea con le regole generali e le politiche del servizio Implementazione software (SWI) (Software Implementation (SWI)) opzionale di Teradata.

Una volta completata l'installazione dell'EP SAS, SAS è responsabile della configurazione, della preparazione e dell'ottimizzazione dell'intera soluzione. Una volta operativa, il supporto al prodotto EP SAS è di responsabilità di SAS.

Supporto globale

Risoluzione dei problemi

Risoluzione dei problemi hardware

La risoluzione dei problemi hardware si ottiene quando l'apparecchiatura torna allo stato pronto all'uso. L'implementazione di un ordine di retrofit sul campo (FRO), una risoluzione (correzione) a un problema segnalato o altra manutenzione incidentale non altera la gravità originale del caso.

Se la risoluzione dei problemi o un FRO richiede che il sistema non sia utilizzabile, la risoluzione o il FRO è governato dalla gravità del caso originale o dalla classificazione del FRO.

Pertanto, in determinate situazioni in cui la risoluzione a un caso di gravità 2 o 3 o un'implementazione del FRO richiede l'inattività del sistema il Cliente non avrà a disposizione il sistema a meno che non abbia un caso di gravità 1. Queste interruzioni verranno effettuate solo durante l'orario lavorativo (o a un costo aggiuntivo e devono essere eseguite fuori orario).

Risoluzione dei problemi software

La risoluzione dei problemi software consiste in: 1) guida nella localizzazione (tramite il Supporto Teradata (Teradata Support)) di soluzioni a problemi noti, informazioni per risolvere i problemi procedurali e risposta alle domande frequenti, 2) raccomandazioni di aggiornamento se la soluzione è disponibile in una release software più recente, 3) fornitura di una procedura di soluzione temporanea per aggirare un problema finché non è disponibile una correzione di emergenza/modifica a livello di codice o 4) correzione di emergenza/modifica a livello di codice che risolve il problema segnalato. Le correzioni di emergenza/modifiche a livello di codice sono fornite solo per le versioni supportate di database, strumenti e utilità/software client a discrezione di Teradata.

La risoluzione dei problemi software di Teradata non include: (i) installazione, (ii) consulenza passo-passo all'installazione, (iii) test delle patch installate dal Cliente e delle release di manutenzione o (iv) ripristino del Prodotto o del sistema dopo un'installazione non riuscita svolta dal Cliente.

Linee guida per la riassegnazione

I processi di supporto di Teradata includono linee guida per la riassegnazione, la notifica e la risoluzione. Queste operazioni vengono richiamate in base alla gravità del caso e all'impatto sulle prestazioni del prodotto. Le linee guida sono le seguenti:

	Gravità 1	Gravità 2	Gravità 3	Gravità 4	Gravità 5
Definizione	Un sistema mission-critical è inattivo, danneggiato o così gravemente degradato da essere inutilizzabile e richiede attenzione immediata per essere messo nuovamente in servizio	Il sistema di produzione è operativo, ma il problema ha un impatto giornaliero grave e continuo sull'attività che richiede attenzione immediata e un impegno urgente per la risoluzione	Il problema ha un impatto medio sull'attività; la risoluzione può avvenire nel corso dei giorni successivi (o causa del guasto di gravità 1)	Il problema ha un basso impatto sulle operazioni; sono necessarie ulteriori informazioni o ricerche	La risoluzione del problema è rimandata o deve essere programmata da Teradata insieme al cliente

Risorse	Coinvolgimento immediato dei livelli 1-3	Coinvolgimento immediato del livello 2 (o 3)	Livello 1 e livello 2 entro 2 giorni	Livello 1 e Livello 2 entro 5 giorni	Secondo necessità
Impegno di lavoro	Tutto il giorno*	Impegno continuo e dedicato**	Impegno gestito durante le ore centrali (allineato all'orario di lavoro del cliente)	Impegno pratico durante le ore centrali	Impegno pianificato
Aggiornamenti del cliente***	Orario o come concordato	Ogni 6 ore o come concordato	Ogni giorno o come concordato	Ogni 5 giorni o come concordato	In base alla pianificazione
Teleconferenza	Sì	No o su richiesta con il gestore dell'assistenza assegnato	No	No	No
Riassegnazione al livello 3	Immediata	Non più tardi di 12 ore	Non più tardi di 3 giorni	Non più tardi di 7 giorni	Secondo necessità
Azioni correttive a circuito chiuso	Sì (solo Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services))	No	No	No	No

* L'impegno come S1 continuerà fino al raggiungimento di progressi significativi; il Cliente e il sistema devono essere disponibili e coinvolti

** L'impegno come S2 continuerà fino al raggiungimento di progressi significativi; se il Cliente è necessario per compiere progressivi, il cliente e il sistema devono essere disponibili

*** Indica i giorni di assistenza (giorni acquistati dal cliente per l'assistenza)

Comunicazione dello stato in caso di riassegnazione

Tutti i casi di gravità 1 vengono immediatamente riassegnati al leader del turno e ai rappresentanti dell'assistenza clienti di Teradata; lo stato dei problemi sarà comunicato al Cliente ogni ora tramite teleconferenza. Per i casi di gravità 2 e 3, il Cliente può controllare lo stato utilizzando il Supporto Teradata (Teradata Support) e selezionando l'opzione appropriata Visualizza un caso appropriata alle sue esigenze. Il Cliente può anche richiedere di ricevere automaticamente una notifica di aggiornamento via e-mail per qualsiasi caso.

Riassegnazione in caso di interruzioni oltre i piani di controllo delle modifiche approvati

Per i controlli delle modifiche eseguiti oltre l'interruzione programmata nei sistemi di produzione, Teradata dichiara immediatamente il caso come di gravità 1 e lo gestisce come tale fino al completo ripristino del funzionamento del sistema. Una volta ripristinato il sistema, Teradata rivedrà il caso con il Cliente allo scopo di identificare modi per prevenire che si verifichi nuovamente.

Gestione dei casi

Quando il Cliente crea un caso di gravità 1, Teradata farà immediatamente il possibile per portare il sistema del Cliente a uno stato operativo. Per affrontare con efficacia i casi di gravità 1, Teradata richiede al Cliente accesso immediato e illimitato al sistema e renderà disponibile il personale appropriato per assistere nella risoluzione. Altrimenti, Teradata riclassifica la gravità del caso al livello 2.

Quando inizia il supporto remoto per una chiamata di gravità 1, il problema continuerà a essere affrontato in maniera ininterrotta e il personale di supporto locale aiuterà Teradata se fosse necessario. A discrezione di Teradata, un rappresentante di Teradata può essere riassegnato se lavora a casi di gravità 2 o 3.

Chiusura dei casi

Dopo aver fornito una soluzione a un caso, Teradata richiede al Cliente se accetta la chiusura del caso. In queste situazioni in cui il cliente è impegnato attivamente con Teradata, quando viene fornita la soluzione e il Cliente accetta che la soluzione risolve il problema e/o risponde alla domanda, Teradata chiude il caso.

Se il Cliente non è direttamente coinvolto al momento in cui viene fornita la soluzione (es. il cliente viene informato della soluzione tramite il Supporto Teradata (Teradata Support) o un'e-mail), Teradata fornirà al Cliente l'opportunità di accettare di chiudere il caso. Nel caso in cui il Cliente non abbia chiuso un caso entro 14 giorni dalla ricezione della richiesta via e-mail da Teradata e il Cliente non abbia informato Teradata del fatto che il caso non è stato risolto, Teradata chiuderà il caso come "trasferito al Cliente". Questi casi saranno visibili nel Supporto Teradata (Teradata Support) come "Trasferiti al Cliente" per un periodo di due anni.

Inoltre, Teradata chiude il caso nelle situazioni in cui il Cliente non ha fornito le informazioni necessarie per consentire a Teradata di diagnosticare correttamente e risolvere il problema. Se dopo un periodo di tempo ragionevole (determinato in base alla gravità del caso) Teradata non riceve le informazioni richieste, Teradata chiuderà il caso con la definizione "cancellato dal cliente". I Clienti hanno 7 giorni per rispondere a una richiesta su un caso di gravità 3 e 14 per un caso di gravità 4.

Una soluzione a un caso è definita nella maniera seguente:

Caso software:

- Consulenza fornita e problema risolto e/o risposta alla domanda ricevuta
- È disponibile una soluzione considerata come correzione definitiva
- È necessaria una correzione software ed è disponibile una versione GCA
- È necessaria una richiesta di modifica

Caso hardware:

- La modifica alla configurazione necessaria è stata completata
- La riparazione hardware/sostituzione del componente è completata

Richieste di controllo delle modifiche

Teradata richiede la notifica da parte del Cliente almeno 28 giorni prima di una modifica per poter sviluppare un piano di controllo della modifica.

Responsabilità del cliente

I Clienti sono responsabili del rispetto di determinati obblighi per consentire a Teradata di fornire il servizio. Se gli obblighi elencati di seguito non vengono rispettati, Teradata potrebbe procedere come segue:

- Addebitare ore e materiali per lavoro aggiuntivo, fuori ambito o in loco
- Riclassificare la gravità del caso
- Non svolgere i servizi

Preparazione del sito

Il Cliente è responsabile della preparazione (prima della consegna e di prodotti da utilizzare o sottoporre a riparazione), manutenzione e/o aggiornamento secondo necessità, del sito del Cliente in linea con le specifiche di Teradata e/o del produttore di terze parti e di condizioni di lavoro sicure e adeguate per il personale di manutenzione di Teradata, che comprendono alimentazione commerciale pulita, utenze appropriate, telefoni locali e modem e connettività per gli strumenti di diagnostica.

Connettività remota

Teradata richiede una connessione remota ai sistemi del Cliente per la fornitura di tutti i servizi che possono essere erogati da remoto. Il Cliente deve consentire a Teradata di accedere al sistema del Cliente per abilitare una connessione remota, nonché l'uso degli strumenti di diagnostica di Teradata (come descritti di seguito). Inoltre, su richiesta di Teradata, il Cliente deve fornire login e password necessari per accedere da remoto ai sistemi applicabili. Se il Cliente rifiuta l'installazione o in qualsiasi momento non consente a Teradata l'utilizzo completo di una connessione remota tramite ServiceConnect, ServiceLink o una rete virtuale privata ad alta velocità business-to-business, gli SLA associati al Supporto Premier (Premier Support) sono invalidati e il Supporto aggiuntivo per i servizi opzionali forniti da remoto non saranno erogati. "Non saranno forniti in loco i servizi che possono essere forniti tramite connessione remota".

Per la piattaforma hardware e software integrate Teradata, nel caso in cui il Cliente non autorizzi Teradata ServiceConnect, Teradata ServiceLink o una connettività remota di rete virtuale privata business-to-business ad alta velocità necessaria per il Supporto Premier (Premier Support), il Cliente sarà soggetto a una tariffa aggiuntiva (oltre alla tariffa annuale del Supporto Premier (Premier Support)) associata alla fornitura del Servizio in loco (On-site service).

Per il Supporto esclusivo software Teradata (es. TD_VMware o cloud pubblico Do-It-Yourself), nel caso in cui il Cliente non autorizzi Teradata ServiceConnect, Teradata ServiceLink o una connettività remota di rete virtuale privata business-to-business ad alta velocità necessaria per il Supporto Premier (Premier Support), il Cliente sarà soggetto a una tariffa aggiuntiva (oltre alla tariffa annuale del Supporto Premier (Premier Support)) associata alla fornitura del Servizio in loco (On-site service).

Oltre alla connettività remota, se Suite di strumenti dei servizi di supporto Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) e/o Teradata Vital Infrastructure (TVI) non sono completamente abilitati, non è possibile fornire la funzionalità completa del Supporto Teradata (Teradata Support) e dei relativi servizi con i massimi livelli di sicurezza e automazione e il Cliente sarà responsabile della gestione di tali servizi, come: automazione del controllo delle modifiche, notifica a Teradata di tutti i guasti e avvisi entro 24 ore tramite teradata.support.com e fornitura di tutte le informazioni sul registro degli eventi.

Connettività remota ServiceConnect™

La soluzione standard di connettività remota di Teradata è ServiceConnect, inclusa in Suite di strumenti dei servizi di supporto Teradata (Teradata Support Services Tools Suite). Il Cliente deve consentire la connettività di Teradata ServiceConnect e di Support Services Tools Suite per permettere a Teradata di fornire, proteggere in modo ottimale e automatizzare il supporto remoto e le altre soluzioni di servizi tra il sistema del Cliente e Teradata.

Teradata installerà e conetterà senza costi aggiuntivi Suite di strumenti dei servizi di supporto Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) per attivare il massimo livello di sicurezza e automazione allo scopo di fornire il supporto remoto e gli altri servizi nel sistema Teradata.

Suite di strumenti dei servizi di supporto Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) include:

- *ServiceConnect*, che consente la connettività protetta, il supporto remoto e i servizi

teradata.

- *Portale Supporto Teradata (Teradata Support)*, support.teradata.com, che sfrutta la gestione del servizio clienti di Teradata e abilita i ticket (caso, incidente, richiesta di modifica, richiesta di assistenza, avvisi e altro)
- *Teradata Support Agent (TSA)* abilita l'automazione e il self-service
- *Telemetry Collection Agent (TCA)* abilita la raccolta e l'analisi della telemetria di sistema
- Se necessario, il software di monitoraggio abilita la gestione di eventi e avvisi
- *Secure Password Vault (SPV)* abilita l'archiviazione protetta delle credenziali utilizzate per accedere ai sistemi
- *Performance Data Collection and Reporting (PDCR)* e *Viewpoint* abilita il monitoraggio del sistema e gli avvisi

Il Cliente è tenuto a fornire a Teradata l'accesso al sistema Teradata per l'installazione di Teradata Support Tools Suite per includere, a titolo non limitativo, i requisiti seguenti:

- Connettività tramite ServiceConnect
- Teradata Viewpoint Server in una versione software attualmente supportata con spazio disponibile
- Teradata Server Management con connettività a support.teradata.com

Teradata installerà Teradata Support Tools Suite con le soglie raccomandate da Teradata per il supporto e gli altri servizi applicabili in base ai requisiti di controllo delle modifiche del cliente. Teradata fornirà aggiornamenti frequenti a questi strumenti allo scopo di migliorare continuamente il livello di sicurezza fornita, automazione e risultati.

Teradata può utilizzare o sviluppare alcuni programmi informatici, dati, script, documentazione, strumenti e altri materiali che Teradata usa per fornire supporto e servizi, compresa a titolo non limitativo Suite di strumenti dei servizi di supporto Teradata (Teradata Support Services Tools Suite). Gli strumenti Teradata sono proprietà intellettuale confidenziale e proprietaria di Teradata e non costituiscono "Prodotti" in base al contratto applicabile e non sono concessi in licenza o ceduti al Cliente.

Questi strumenti non possono essere copiati, trasferiti, divulgati o utilizzati da entità diverse da Teradata senza il previo consenso scritto di Teradata e nessun diritto o licenza è concesso in maniera implicita. Teradata può installare, aggiornare, modificare e/o rimuovere gli strumenti Teradata a propria discrezione, anche alla fine o alla cessazione del Contratto di assistenza.

Teradata garantisce che gli strumenti Teradata installati non: (i) causeranno la mancata conformità delle Apparecchiature o del Software alle garanzie delle Apparecchiature o del Software applicabili come espressamente indicato nel Contratto; (ii) violeranno i diritti di proprietà intellettuale di terze parti; (iii) accederanno ai dati del Cliente.

Se gli strumenti Teradata non sono conformi a una o entrambe le garanzie, Teradata modificherà gli strumenti in modo che siano conformi o li rimuoverà. Sotto tutti gli altri aspetti, gli strumenti Teradata operano "così come sono". Rappresentano obblighi esclusivi di Teradata e i soli diritti e rimedi del Cliente per quanto riguarda gli strumenti Teradata.

Connettività remota ServiceLink™ e rete privata virtuale

Per alcuni prodotti con Supporto esclusivo software, il Cliente può utilizzare la connettività remota Teradata ServiceLink tra il sistema del Cliente e Teradata per abilitare il supporto remoto e altri servizi remoti.

Per il supporto e i servizi di alcuni prodotti, con l'approvazione scritta di Teradata e con tariffe aggiuntive, il Cliente può fornire una connessione con rete privata virtuale business-to-business token-free ad alta velocità tra il sistema del Cliente e Teradata. Se l'accesso token è un requisito di sicurezza della connettività remota nell'ambiente del Cliente, Teradata addebiterà tariffe aggiuntive se necessario per gestire i token per il Cliente.

L'uso della connettività remota ServiceLink o VPN limita l'attivazione e la funzionalità di alcuni degli strumenti all'interno di Support Services Tools Suite che limitano l'automazione, i miglioramenti della sicurezza e le funzionalità che richiedono al Cliente di assumersi la responsabilità per il coordinamento della fornitura del supporto e dei servizi.

Spostamento, aggiunta o reintegrazione dei prodotti

Spostamento, aggiunta o reintegrazione

Il Cliente informerà Teradata per iscritto con almeno 30 giorni di anticipo se un prodotto viene spostato, aggiunto o reintegrato o se il Cliente desidera modificare le ore di copertura acquistate. La notifica deve includere la nuova posizione (con indirizzo completo, città, Stato e codice postale e numero della nuova posizione) e la data di entrata in vigore della modifica. Se il Cliente non fornisce la notifica necessaria, Teradata conserva il diritto di fatturare al Cliente i Servizi aggiuntivi (Additional Services) (come descritti di seguito) causati da eventuali ritardi causati (compreso per esempio l'invio di un tecnico di Teradata in un luogo sbagliato).

Per i prodotti precedentemente coperti da un ordine di manutenzione e supporto che devono essere reintegrati in base a un nuovo ordine di manutenzione e supporto, indipendentemente dal livello di assistenza o dalle opzioni selezionate, le tutte le tariffe di manutenzione e supporto scadute e le eventuali tariffe di ricertificazione devono essere pagate prima che i prodotti siano accettati per la copertura. Le Apparecchiature non soggette alla garanzia di Teradata o non sottoposte a manutenzione da Teradata per più di 90 giorni sono soggette a ricertificazione da parte di Teradata per la copertura in un ordine di manutenzione e supporto.

Operazioni

Il Cliente è responsabile di tutte le operazioni correlate ai sistemi, tra cui (i) ricezione di una formazione appropriata sulle operazioni, (ii) garantire che tutte le installazioni, aggiornamenti e correzioni a un problema siano stati eseguiti in linea con le specifiche di Teradata, (iii) fornire sistemi, processi e servizi di backup e ripristino, per il ripristino del sistema dopo un guasto, (iv) ripristino di dati, connessioni dati e software dopo l'esecuzione dei servizi da parte di Teradata, (v) proteggere tutti i dati software e archivi rimovibili a intervalli regolarmente pianificati e prima dell'esecuzione dei servizi da parte di Teradata ; (vi) tutti i test, (vii) installazione tempestiva delle correzioni fornite da Teradata ai problemi riportati e (viii) affrontare i problemi di prestazioni del sistema.

Il Cliente deve utilizzare i prodotti in linea con la documentazione di Teradata. Il Cliente non deve apportare o aver apportato correzioni, riparazioni o alterazioni o eseguire o avere eseguito manutenzione sui prodotti, tranne nelle modalità eseguite o approvate da Teradata.

Il Cliente è responsabile dell'accesso al Supporto Teradata (Teradata Support) per controllare lo stato dei controlli delle modifiche e dei casi. I Clienti devono 1) assegnare un numero ragionevole di persone formate che agiscano da contatti di supporto che si interfaccino con il gruppo dei servizi ai clienti di Teradata, 2) verificare il supporto e le notifiche di dismissione dei Prodotti con il Supporto Teradata (Teradata Support) e 3) identificare le patch e le release di software e/o firmware target (diverse da quelle raccomandate da Teradata come parte della risoluzione di un problema) da installare.

Strumenti di monitoraggio

Il Cliente deve consentire a Teradata di installare ed eseguire gli strumenti/agenti di monitoraggio e diagnostici. Questi strumenti raccolgono e informano Teradata dei dati di sistema per aiutare nella risoluzione dei problemi, nel controllo delle modifiche e nell'analisi e nella segnalazione dell'utilizzo del sistema, e rilevano anche i guasti di sistema. I dati di utilizzo del sistema non includeranno i dati del Cliente.

Se viene acquistato un servizio di monitoraggio dal portafoglio [Servizi di successo Teradata \(Teradata Success Services\)](#), il Cliente deve consentire a Teradata di distribuire Service Operations Reporting (SOR) in uno dei server gestiti da Teradata. Questi agenti acquisiscono avvisi, eventi e metriche di prestazione del database in modo che possano essere mostrati al Cliente nel portale Teradata Operations Management.

Supporto Teradata (Teradata Support)

Il Cliente deve identificare per iscritto e rendere sempre disponibili due dipendenti come amministratore principale e alternativo del Supporto Teradata (Teradata Support). Gli amministratori sono responsabili per l'approvazione dell'aggiunta e della rimozione del Supporto Teradata (Teradata Support). Gli utenti associati all'azienda e a tutte le funzioni del Supporto Teradata (Teradata Support) e i permessi di visualizzazione associati a ciascuno degli Utenti del Supporto Teradata (Teradata Support) dell'azienda.

Risoluzione dei problemi iniziali

Il Cliente deve provare a isolare e documentare i problemi e a utilizzare il Supporto Teradata (Teradata Support) per verificare la presenza di correzioni note a un problema, tenere traccia dello stato dei casi, inviare e aggiornare tutti i casi dell'assistenza e determinare la disponibilità di correzioni a un problema e di nuove release del Software.

Il Cliente deve fornire al personale del supporto tecnico di Teradata una collaborazione commercialmente ragionevole, assistenza e informazioni complete e accurate sul problema a Teradata fino alla risoluzione. Questa assistenza da parte del Cliente può includere l'accesso ai sistemi del Cliente per la diagnosi dei problemi, il download e l'installazione di patch software, il recupero e il trasferimento di registri/file di sistema, la reinstallazione del prodotto esistente e la partecipazione a test per le correzioni.

Servizi opzionali (Optional Services)

Parti

Assistenza sulle parti in loco (On-Site Parts Service)

Con il servizio di Assistenza sulle parti in loco (On-Site Parts Service), il Supporto clienti e servizi di Teradata (Teradata Customer Support and Services) analizzeranno le necessità del Cliente di parti specifiche, svilupperanno un piano personalizzato e gestiranno l'inventario locale dei ricambi. Teradata adatterà in maniera continua il piano per consentire la gestione delle parti nella durata utile (es. FRO, parti che richiedono una sostituzione regolare, come unità disco, batterie ecc.). Questi ricambi in loco saranno immagazzinati nella sede del Cliente. Il Cliente deve conservare le parti in un'area sicura e fornire al personale di Teradata accesso illimitato quando richiesto. Queste parti saranno in aggiunta all'inventario centralizzato di parti di ricambio di Teradata. Se non è possibile conservare il materiale di imballaggio originale, al cliente può essere addebitata una tariffa di deposito dei componenti privi di imballaggio. Teradata rivedrà periodicamente l'elenco delle parti specifiche conservate nel sito del Cliente. A propria esclusiva discrezione, Teradata determinerà se aggiungere o rimuovere le parti in base a criticità e necessità.

Servizio di sostituzione completa delle parti di Teradata (Teradata Full Parts Replacement Service)

Teradata sarà responsabile dello svolgimento della manutenzione incidentale necessaria su tutte le parti ritenute sostituibili al Cliente e della sostituzione delle parti necessarie per far tornare le apparecchiature a uno stato pronto all'uso. Questo servizio viene svolto in base ai tempi di risposta in loco per i casi di gravità 3, in base a quanto acquistato con il Supporto dell'appliance Premier.

Conservazione dell'unità disco

Con il Servizio di conservazione delle unità disco (Disk Drive Retention Service), i dischi o unità a stato solido guasti (il tipo di unità è identificato specificamente nell'ordine di manutenzione e supporto) non saranno sostituiti mediante scambio. Invece, dopo la sostituzione (da parte di Teradata o del Cliente) l'unità disco sostituita diventerà di proprietà del Cliente.

Implementazione software

Servizio di aggiornamento Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service)

Con il Servizio di aggiornamento Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service), Teradata fornirà l'aggiornamento remoto del database Teradata, dell'applicazione gestita di Teradata (es. Viewpoint) e delle release software del SO coperte da un ordine pertinente per il quale il Cliente dispone di una licenza valida. L'installazione deve avvenire durante le ore di copertura da remoto e in loco applicabili ai casi di gravità 1. Tutte le implementazioni devono seguire il processo di gestione e implementazione del controllo delle modifiche di Teradata corrente in quel momento e sono soggette ai requisiti di connettività remota. A discrezione di Teradata, i sistemi operativi, gli aggiornamenti firmware o altri aggiornamenti software necessari per consentire l'implementazione di una modifica del software del Database possono essere eseguiti nell'ambito del Servizio di aggiornamento (Upgrade Service).

- Il Servizio di aggiornamento Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service) è disponibile solo con non più di 2 piattaforme Teradata o esclusivamente con le piattaforma cloud Do-It-Yourself
- Non tutti i prodotti software Teradata sono idonei al Servizio di aggiornamento Teradata (Teradata Upgrade Service) (es. Teradata Analytic Applications, Hadoop).
- Il Cliente deve fornire a Teradata almeno 28 giorni di preavviso di una modifica per consentire a Teradata di sviluppare e approvare il piano di controllo delle modifiche appropriato.
- Il Cliente è responsabile dell'identificazione di release software target specifiche da implementare.

Il Servizio di aggiornamento Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service) di Teradata non è disponibile per il cloud pubblico a meno che non sia stata implementata la soluzione di connettività remota Teradata ServiceConnect e, in tal caso, si applica solo per la manutenzione e le patch/correzioni.

Le opzioni di servizio annuali di aggiornamento Vantage Limited specifiche sono indicate di seguito:

OnPremises e TD_VMware	Tutti i database Teradata (tranne il cloud pubblico Do-It-Yourself), l'applicazione gestita Teradata e gli aggiornamenti del software del SO principali (X) e secondari (Y) e tutte le release di manutenzione (Z)/patch (n) e tutte le correzioni necessarie (Efix)
Cloud pubblico Do-It-Yourself	Tutte le release di manutenzione (Z)/patch (n) e tutte le correzioni necessarie (Efix)

Servizio di implementazione del software BAR (BAR Software Implementation Service) (SWI)

Teradata fornirà l'implementazione remota delle release software BAR in base all'Ordine pertinente e per le quali il Cliente dispone di una licenza valida. Il SWI BAR non include l'identificazione di release software target specifiche da implementare. L'installazione deve avvenire durante le ore di copertura da remoto e in loco applicabili ai casi di gravità 1. Tutte le implementazioni devono seguire il processo di gestione e implementazione del controllo delle modifiche di Teradata corrente in quel momento e sono soggette ai requisiti di connettività remota. Il sistema operativo, gli aggiornamenti firmware e altri aggiornamenti software non rientrano nell'ambito del SWI BAR. Il Cliente deve fornire a Teradata almeno 28 giorni di preavviso di una modifica per consentire a Teradata di sviluppare e approvare il piano di controllo delle modifiche.

Le opzioni di servizio annuali del SWI specifiche sono indicate di seguito.

BAR	L'estensione BAR di Teradata (Data Stream Architecture (DSA) / Tier Archived Restore Architecture (TARA)) e i software e le correzioni della suite di backup e ripristino aziendale (NetBackup / NetVault)
-----	--

Implementazione software dell'appliance Hadoop

Teradata fornisce personale per l'implementazione remota dell'"ambiente dell'appliance Hadoop di Teradata" in una release certificata di Teradata, dell'applicazione gestita di Teradata (es. Viewpoint) e le release del software del sistema operativo coperte dall'Ordine pertinente e per le quali il Cliente dispone di una licenza valida. Non tutti i prodotti software sono idonei al servizio SWI dell'appliance Hadoop (Hadoop Appliance SWI Service) (es. Teradata Analytic Applications, database di Teradata).

Il SWI dell'appliance Hadoop non include l'identificazione di release software target specifiche da implementare. L'installazione deve avvenire durante le ore di copertura da remoto e in loco applicabili ai casi di gravità 1. Tutte le implementazioni devono seguire il processo di gestione e implementazione del controllo delle modifiche di Teradata corrente in quel momento e sono soggette ai requisiti di connettività remota. A discrezione di Teradata, i sistemi operativi, gli aggiornamenti firmware o altri aggiornamenti software necessari per consentire l'implementazione di una modifica del software Hadoop possono essere eseguiti nell'ambito del servizio SWI dell'appliance Hadoop (Hadoop Appliance SWI Service).

Il Cliente deve fornire a Teradata almeno 28 giorni di preavviso di una modifica per consentire a Teradata di sviluppare e approvare il piano di controllo delle modifiche.

L'opzione annuale del SWI dell'appliance Hadoop specifica è indicata di seguito.

SWI dell'appliance Hadoop	<p>Aggiornamenti secondari (Y) del software dell'appliance Hadoop certificata da Teradata e tutte le release di manutenzione (Z)/patch (n) e tutte le correzioni necessarie (Efix) Limite di 6 aggiornamenti all'anno.</p> <p>Applicazione gestita di Teradata e aggiornamenti principali (X) e secondari (Y) del software del SO e tutte le release di manutenzione (Z)/patch (n) e tutte le correzioni necessarie (Efix)</p> <p>Sono esclusi gli aggiornamenti principali (X) di Hadoop, i servizi di sicurezza o professionali che possono far parte di un aggiornamento</p>
---------------------------	---

Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services)

Teradata offre Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services) per fornire i Clienti la possibilità di scegliere il livello di assistenza necessario per mantenere l'ecosistema di analisi in esecuzione e ottimizzare l'investimento tecnologico. Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services) si basa sul Supporto Premier (Premier Support) di Teradata e vanno dai servizi di attivazione delle piattaforme fondamentali ai servizi operativi proattivi e alla gestione Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services) è soggetto ai requisiti di connettività remota.

I Clienti con un contratto Servizi di successo Teradata (Teradata Success Services) in una o più piattaforme Teradata installate hanno diritto a un Teradata Education Checkbook in base alla disponibilità corrente. Il Checkbook può essere utilizzato esclusivamente per gli abbonamenti Teradata University, corsi su Web, classi virtuali pubbliche con istruttore o voucher per esami di certificazione Teradata.

- La disponibilità di checkbook deve essere utilizzata nel corso del periodo di contratto iniziale. Teradata può fornire ulteriore disponibilità per i termini di rinnovo.
- La cancellazione o la riprogrammazione della formazione con meno di 10 giorni lavorativi di preavviso causa un addebito completo della formazione, comprese le spese di viaggio dell'istruttore.

Elementi essenziali Teradata (Teradata Essential)

Teradata fornirà i seguenti servizi come parte del servizio Elementi essenziali Teradata (Teradata Essential) per una piattaforma del Cliente. Questo servizio richiede che la piattaforma abbia la copertura del Supporto Premier (Premier Support) ed è disponibile solo per il database Teradata.

Se un ordine valido per Essential viene eseguito per il programma di offerte a livello del Cliente, che associa tutte le piattaforme database Teradata del Cliente e le soluzioni BAR Teradata supportate associate all'offerta Essential, il Cliente deve soddisfare i seguenti requisiti per mantenere l'idoneità a partecipare al programma: 1) il Cliente deve disporre di almeno una piattaforma Teradata in una release corrente di Teradata General Customer Availability (GCA); 2) il Cliente deve disporre della copertura Essential in tutte le sue piattaforme database Teradata; 3) dopo la migrazione del primo anno, il prezzo a livello del Cliente si applica solo alle piattaforme nelle release General Customer Availability (GCA) al momento del rinnovo del Supporto.

Gestione dei servizi assegnati (Assigned Service Management)

Teradata identificherà le risorse tecniche che saranno specificamente assegnate per fornire i servizi Elementi essenziali Teradata (Teradata Essential) al Cliente.

Il piano di supporto del Cliente identificherà la persona per nome, i ruoli specifici e la responsabilità nella fornitura dei Servizi e fornirà informazioni di contatto diretto.

Per ciascun problema di gravità 1, un rappresentante Teradata condurrà un'analisi "post mortem" che include un piano di azione correttiva a circuito chiuso. Quanto precede si applica solo alle soluzioni hardware e software integrate di Teradata fornite da Teradata e non si applica alle soluzioni di cloud pubblico. Teradata informerà inoltre il Cliente delle modifiche alla Politica di supporto del prodotto permessa e in linea con questo documento, un Ordine o il Contratto.

Segnalazione della gestione della disponibilità

Teradata renderà disponibile al Cliente ogni mese tramite il Supporto Teradata (Teradata Support) un rapporto sulla disponibilità del sistema che indica la disponibilità pianificata e non pianificata del sistema del database Teradata e include statistiche per la manutenzione del sistema, il controllo delle modifiche, le attività indotte dal cliente e il tempo di inattività non pianificato che influisce sulla disponibilità.

Se il Cliente non ha accesso al Supporto Teradata (Teradata Support), ogni trimestre sarà fornito un rapporto sulla gestione della disponibilità. Allo scopo dei rapporti sulla disponibilità, il tempo di inattività inizia quando Teradata viene informato dal Cliente oralmente o tramite strumenti automatizzati che il sistema è inattivo e continuerà a esserlo finché l'accesso a Teradata non viene ripristinato in modo che il Cliente possa iniziare i passaggi necessari per utilizzare nuovamente il sistema.

Il rapporto sulla disponibilità del sistema non include il tempo per il ripristino e/o la convalida dei dati. Il rapporto sulla disponibilità non è incluso quando il cliente sceglie come orario di copertura del supporto in loco dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17. Questo rapporto esclude i prodotti BAR. Non disponibile per i sistemi con Supporto esclusivo Premier, supporto del cloud pubblico o soluzioni Teradata su hardware non supportato da Teradata.

Gestione del controllo delle modifiche

Con l'assistenza e l'approvazione del Cliente, Teradata svilupperà e fornirà un piano scritto di controllo delle modifiche, in seguito alla gestione dell'implementazione di Teradata corrente in quel momento e ai processi che descrivono il piano di implementazione, il piano di test, il piano di backup e ripristino e le responsabilità del Cliente e di Teradata nell'implementazione degli ordini di retrofit sul campo (FRO) e le release software del sistema operativo e del database installate da Teradata, composte da correzioni e patch (n), aggiornamenti delle release di manutenzione (Z), aggiornamenti delle release secondarie (Y) e aggiornamenti delle release principali (X).

Durante queste implementazioni, Teradata fornirà supporto remoto (o supporto in loco, a discrezione di Teradata) durante l'implementazione del piano di controllo delle modifiche. Questo servizio non si applica ai prodotti software BAR, a meno che non sia coperto dal programma Essential a livello di cliente. Questo servizio si applica solo alle release di manutenzione e di patch/correzione per i prodotti della piattaforma di supporto cloud Premier.

Tutti gli sviluppi del controllo delle modifiche sono soggetti ai requisiti di notifica di 28 giorni e devono essere richiesti tramite il portale di Supporto Teradata (Teradata Support).

Revisione delle patch critiche

Su base settimanale, per ogni release certificata di un database Teradata, Teradata rivedrà l'avviso tecnico e le informazioni della patch corrispondente per determinare l'applicabilità all'ambiente del Cliente. Se Teradata determina che la patch debba essere applicata al sistema del Cliente, Teradata informerà il Cliente che la patch è disponibile e offrirà una raccomandazione su quando debba essere installata.

Piano di supporto del cliente

Teradata fornirà i processi di supporto dettagliati attraverso i quali viene fornito il supporto continuo al Cliente, compresi i ruoli e le responsabilità del Cliente e di Teradata in tali processi.

Il piano di supporto sarà rivisto ogni anno con il Cliente e aggiornato secondo necessità da Teradata.

Implementazione software

L'installazione remota sarà fornita da Teradata per tutte le release supportate disponibili del software Teradata e del sistema operativo software, nonché del software dell'applicazione gestita da Teradata (es. Viewpoint) durante le "Ore di copertura" del supporto in loco e remoto che si applicano ai casi di gravità 1.

A propria esclusiva discrezione, Teradata può eseguire queste installazioni in loco. L'installazione in loco di tutte le release al di fuori delle ore di copertura del supporto remoto o in loco di gravità 1 del Cliente, o se installate in loco su richiesta del Cliente quando le modifiche possono essere installate da remoto, è fuori ambito. Questo servizio non si applica ai prodotti software BAR, a meno che non sia coperto dal programma Essential a livello di cliente. Per i prodotti della piattaforma Do It Yourself (DIY) del cloud pubblico Premier, il servizio di implementazione del software si applica solo alle release di manutenzione e alle patch/correzioni.

Configurazione di Performance Data Collection Reporting (PDCR)

PDCR (Performance Data Collection and Reporting) è un'applicazione di raccolta dati che fornisce dati per supportare la comprensione delle caratteristiche di prestazioni del database e dell'utilizzo del carico di lavoro. Teradata abilita e configura il database e lo strumento PDCR in modo che il database cronologico e le prestazioni delle query possano essere acquisiti, consentendo al Cliente di prendere decisioni future ottimali su carico di lavoro, gestione della piattaforma e consumi.

Teradata rivedrà e aggiornerà annualmente PDCR. PDCR è specifico per la versione di Teradata. Ogni volta che viene rilasciato un aggiornamento principale della versione di Teradata, PDCR deve essere aggiornato. Se al momento dell'aggiornamento della versione principale di Teradata il cliente ha installato PDCR, Teradata installa e migra i dati PDCR del Cliente all'ultima versione di PDCR. I servizi Essential forniscono un aggiornamento PDCR all'anno o in caso di un aggiornamento importante di PDCR. Questi servizi saranno eseguiti da remoto e possono essere svolti dall'esterno.

Note:

- *questo servizio non si applica agli strumenti PDCR "alterati" dal Cliente. Il Cliente sarà soggetto a tariffe aggiuntive se gli strumenti PDCR sono stati alterati.*
- *Richiede connettività remota. A discrezione di Teradata, questo servizio potrebbe non essere fornito a causa di alcuni requisiti di accesso remoti e/o limitati da parte del Cliente che impediscono la fornitura del servizio.*

Gestione della release software

Su base trimestrale, Teradata rivedrà i nuovi aggiornamenti delle release di manutenzione certificate di Teradata (Z) e le correzioni e patch (n), e se applicabile alla distribuzione, Teradata consiglierà patch e release che debbano essere applicate proattivamente per evitare possibili guasti.

Per il Software supportato di marca diversa da Teradata coperto da un ordine di supporto, Teradata rivedrà le patch di sicurezza applicabili su base trimestrale. Teradata non fornirà raccomandazioni ai clienti per le hotfix o i Service Pack Microsoft finché non sono certificati da Teradata Engineering.

Rapporti sullo stato di salute

Teradata fornirà accesso a un rapporto "Controllo dello stato della piattaforma" accessibile all'indirizzo <https://support.teradata.com> per identificare potenziali errori o problemi da risolvere. Anche i risultati e le raccomandazioni del Controllo dello stato della piattaforma saranno rivisti durante le revisioni operative descritte di seguito. Questo servizio non si applica ai prodotti software BAR.

Rapporto sulle prestazioni del supporto

Teradata renderà disponibile al Cliente ogni mese tramite il Supporto Teradata (Teradata Support) un rapporto di prestazioni di servizio che identifica la risposta e il tempo di risoluzione per ogni caso inviato al Centro assistenza Teradata. I rapporti forniranno statistiche per tutti i casi Teradata aperti e chiusi durante il periodo di segnalazione, tra cui il numero di casi già aperti all'inizio del periodo di segnalazione, il numero di casi aperti durante il periodo, il numero di casi chiusi durante il periodo e il numero di casi ancora aperti al termine del periodo di segnalazione.

Inoltre, sarà fornito un riepilogo della disposizione di ogni caso chiuso durante il periodo di segnalazione, tra cui lo stato di gravità della chiamata, il tempo medio di risoluzione dei problemi e la percentuale di casi chiusi all'interno delle linee guida. Le statistiche aggiuntive saranno incluse a discrezione di Teradata.

Se il Cliente non ha accesso al Supporto Teradata (Teradata Support), ogni trimestre sarà fornito un rapporto sulle prestazioni del servizio.

Revisioni del servizio

Per ogni anno di contratto, Teradata fornirà al Cliente le seguenti Revisioni del supporto: una revisione operativa per trimestre e una revisione esecutiva dall'anno.

Come minimo, le revisioni operative copriranno le prestazioni del servizio corrente, rivedranno i risultati di riepilogo di un "Controllo dello stato della piattaforma", rivedranno gli avvisi tecnici critici e tratteranno le potenziali modifiche future dell'ambiente del Cliente.

Come minimo, la revisione esecutiva includerà una revisione delle statistiche di prestazione del servizio. L'ordine del giorno specifico, i punti di discussione e l'identità dei partecipanti di Teradata e del Cliente saranno concordati a vicenda. Queste revisioni saranno condotte da remoto ,via telefono a meno che non venga concordata una riunione in loco.

Configurazione e revisione di Teradata Viewpoint

Teradata Viewpoint fornisce un'interfaccia basata su Web per la gestione e il monitoraggio delle piattaforme Teradata. Il servizio include le seguenti attività:

- Configurare fino a 3 pagine Viewpoint condivise e fino a 25 avvisi per il Cliente in base alle migliori pratiche. Questa attività sarà svolta solo sui sistemi coperti dal contratto Essential.
- Istruire fino a 5 clienti in modo che capiscano come utilizzare al meglio la configurazione Viewpoint per monitorare e gestire i propri sistemi.
- Condurre una revisione e audit annuale della configurazione Viewpoint del Cliente dopo l'attività iniziale e regolare secondo necessità.

Note:

- Per consentire a Teradata di fornire questa offerta di servizio, si presume che il disponente sia già di una configurazione Viewpoint esistente e che i sistemi Teradata siano connessi a Viewpoint. Il Cliente è responsabile della gestione di portlet, pagine condivise, monitoraggio degli avvisi di Viewpoint e delle azioni che devono essere svolte per garantire la connettività.
- Richiede connettività remota. A discrezione di Teradata, questo servizio potrebbe non essere fornito a causa di alcuni requisiti di accesso remoti e/o limitati da parte del Cliente che impediscono la fornitura del servizio.

Prestazioni Teradata (Teradata Performance)

Oltre ai servizi inclusi in Elementi essenziali Teradata (Teradata Essential), Teradata fornirà i seguenti Servizi aggiuntivi (Additional Services) come parte del servizio Prestazioni Teradata (Teradata Performance) per una piattaforma del Cliente. Questo servizio richiede che la piattaforma abbia la copertura del Supporto Premier (Premier Support) ed è disponibile solo per il database Teradata.

Controlli di base dello stato del database

Su base settimanale, Teradata fornirà controlli sullo stato del database in base alle migliori pratiche per garantire la disponibilità del database.

Monitoraggio del database

Teradata configurerà gli avvisi e le soglie automatizzati per monitorare il database e la piattaforma per le tendenze e per segnalare i problemi al cliente non appena vengono rilevati.

Tutti gli avvisi saranno analizzati e mostrati nel portale Teradata Operations Management (TOM), accessibile dal Supporto Teradata (Teradata Support).

Rapporto sulle prestazioni del database

Teradata renderà disponibile al Cliente i rapporti online sulle prestazioni del database che mostrano come funziona la piattaforma mese dopo mese. I rapporti mostrano le prestazioni del database in termini di utilizzo della CPU, crescita dello spazio, prestazione delle query e rendimento. Questi rapporti si basano sui dati di PDCR e sono visualizzabili nel portale TOM.

Come parte di questo servizio, Teradata ogni mese:

- Raccoglie e riporta le statistiche mensili di utilizzo del sistema, le prestazioni e i dati sulla capacità
- Riporta prestazioni e capacità dell'ambiente del database Teradata
- Rapporti sulle tendenze di utilizzo dello spazio per database
- Risultati di checktable, packdisk e scandisk
- Rapporti sull'utilizzo delle risorse

Consulente DBA su richiesta

In base alle necessità, per non superare le 16 ore per trimestre, il Cliente avrà accesso agli esperti dei database Teradata per affrontare le domande sui database di Teradata. Il Cliente può richiedere di parlare con un esperto di DBA, di gestione del carico di lavoro o di prestazioni per migliorare le proprie conoscenze e competenze.

Il Cliente non può utilizzare gli esperti per lo svolgimento di attività effettive o per lavorare sul sistema.

Le ore non vengono ripristinate dopo la fine del periodo dei servizi applicabili. Le ore non utilizzate rimanenti alla fine del trimestre saranno forfettizzate dal Cliente.

Tutte le richieste saranno effettuate attraverso il Supporto Teradata (Teradata Support) e sono soggette al requisito di notifica locale di 48 ore lavorative.

Una volta effettuata una richiesta, Teradata programma una riunione/chiamata da remoto con l'esperto durante l'orario lavorativo locale del Cliente.

Self-Service: Gestione di utenti, oggetti e spazio

Teradata renderà disponibile l'accesso del Cliente al portale self-service TOM, che consente ai DBA del cliente di eseguire alcune funzioni di gestione per gli oggetti, gli utenti e lo spazio del database Teradata.

Per abilitare questa funzionalità, Teradata distribuisce l'agente TOM su un Teradata Managed Server (TMS) o altri servizi che il cliente fornirà all'interno dell'ambiente del cliente. Al Cliente sarà richiesto di fornire l'accesso appropriato alla rete per abilitare la comunicazione tra l'agente e il portale.

Ottimizzazione Teradata (Teradata Optimize)

Oltre ai servizi inclusi in Elementi essenziali Teradata (Teradata Essential) e Prestazioni Teradata (Teradata Performance), Teradata fornirà i seguenti servizi come parte del servizio Ottimizzazione Teradata (Teradata Optimize) per una piattaforma del Cliente. Questo servizio richiede che la piattaforma abbia la copertura del Supporto Premier (Premier Support) ed è disponibile solo per il database Teradata.

Tutti gli impegni di Ottimizzazione Teradata (Teradata Optimize) iniziano con una fase di transizione iniziale. In questa fase, i consulenti Teradata collaborano con il cliente per compiere quanto segue:

Convalidare congiuntamente le metriche di base dell'ecosistema, inclusi a titolo non limitativo i conteggi degli oggetti, il caso e i conteggi delle metriche di cambiamento.

Concordare i processi di riassegnazione del supporto, inclusi a titolo non limitativo:

- Gestione del caso e del problema
- Gestione delle modifiche
- Configurazione e gestione della release
- Richieste di assistenza e ordini di lavoro
- Comunicazione e gestione della riassegnazione
- Gestione delle risorse
- Richieste di supporto dell'utente finale

Sviluppare congiuntamente un piano di ottimizzazione del cliente che serve come guida ai consulenti Teradata nella fornitura dei servizi. Questo piano documenta le procedure e i processi del cliente, la tempistica e la frequenza dei servizi da fornire e i ruoli e responsabilità di tutte le parti coinvolte nella fornitura dei servizi definiti.

Eseguire il trasferimento della conoscenza dell'ecosistema del Cliente, che include la conoscenza dei processi di sviluppo esistenti, processi operativi, strumenti e tecnologie, processi aziendali e personalizzazioni delle applicazioni ecc.

Convalidare la connettività per le risorse remota all'ecosistema del

Cliente. Il periodo di transizione serve per:

- Consentire ai consulenti Teradata di ottenere una conoscenza ed esperienza pratica con l'ambiente Teradata specifico del Cliente
- Fornire ai consulenti Teradata una comprensione dell'infrastruttura e dei processi di supporto del Cliente
- Presentare il personale del Cliente ai consulenti Teradata

Se non diversamente specificato, i servizi saranno forniti da remoto. Teradata elenca una serie di attività sotto la sua responsabilità che i nostri consulenti possono eseguire durante la fornitura dei servizi. Il Cliente e Teradata useranno il proprio giudizio per assegnare le priorità alle attività necessarie in base alle ore di copertura concordate e ai volumi del caso/ticket.

I DBA di Teradata utilizzeranno migliori pratiche ben note ottimizzate nel corso degli anni per assicurarsi che il database Teradata funzioni in maniera ottimale. I risultati, le raccomandazioni e la metodologia delle migliori pratiche saranno condivisi con il cliente in modo che le modifiche possano essere implementate secondo necessità.

I Clienti possono inviare i ticket di assistenza e/o le modifiche del Servizio Optimize (Optimize Service) attraverso il portale Teradata Operations Management (TOM), disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno. Teradata risponderà ai ticket durante la finestra di copertura primaria del cliente scelta. Se i clienti inviano ticket fuori dalla finestra di copertura primaria, ovvero durante la finestra di copertura secondaria, Teradata analizzerà e risolverà solo i casi critici con gravità 1 e risponderà a tutti gli altri ticket il giorno lavorativo seguente.

Se il cliente supera i limiti mensili della finestra di copertura primaria, Teradata accetta i ticket in eccesso fino a un massimo del 5% della soglia e risponde in base alla gravità. Se i ticket superano il limite mensile per più di due mesi consecutivi, Teradata può suggerire al cliente di utilizzare un livello di supporto differente.

Finestra di copertura primaria	Limiti mensili	
	Ticket	Ticket
Turno di 24 ore Lunedì-domenica (tutte le ore)	315	40
Turno di 16 ore Lunedì-domenica	210	25
Turno di 16 ore Lunedì-venerdì	130	20
Turno di 12 ore Lunedì-venerdì	95	15
Turno di 8 ore Lunedì-venerdì	65	10

Come parte del Servizio Optimize (Optimize service), Teradata eseguirà attività proattive e basate su richieste correlate alle seguenti aree funzionali

Teradata offre supporto remoto alle operazioni DBA attraverso il Servizio Optimize Success (Optimize Success Service). Questo servizio viene fornito con 5 finestre di copertura principali. Durante le finestre di copertura primarie, i ticket di tutti i tipi di gravità vengono esaminati e la priorità viene assegnata ai sistemi con priorità e produzione più elevata. Durante la finestra di copertura secondaria, definita come tutte le ore esterne alla finestra di copertura primaria, vengono esaminati i ticket con gravità 1

Per permettere a Teradata di fornire i servizi di supporto, il Cliente deve fornire le metriche operative di base, ove possibile.

Orario di copertura e tempi di risposta		
Opzione	Copertura del supporto remoto	Tempi di risposta
Finestra di copertura primaria 24x7	24 ore al giorno, 7 giorni su 7 per tutti i casi con priorità assegnate ai sistemi con priorità e produzione più elevate	<u>Finestra di copertura primaria:</u> Risposta entro 30 minuti per gravità 1, risposta entro 60 minuti per tutti gli altri tipi di gravità
Finestra di copertura primaria 16x7	16 ore al giorno, 7 giorni su 7 per tutti i casi con priorità assegnate ai sistemi con priorità e produzione più elevate Solo i ticket di gravità 1 saranno esaminati fuori dalla finestra di cui sopra (finestra di copertura secondaria)	<u>Finestra di copertura primaria:</u> Risposta entro 30 minuti per gravità 1, risposta entro 60 minuti per tutti gli altri tipi di gravità <u>Finestra di copertura secondaria:</u> Risposta di 60 minuti solo per i casi di gravità 1
Finestra di copertura primaria 16x5	16 ore al giorno, 5 giorni su 7 per tutti i casi con priorità assegnate ai sistemi con priorità e produzione più elevate Solo i ticket di gravità 1 saranno esaminati fuori dalla finestra di cui sopra (finestra di copertura secondaria)	<u>Finestra di copertura primaria:</u> Risposta entro 30 minuti per gravità 1, risposta entro 60 minuti per tutti gli altri tipi di gravità <u>Finestra di copertura secondaria:</u> Risposta di 60 minuti solo per i casi di gravità 1
Finestra di copertura primaria 12x5	12 ore al giorno, 5 giorni su 7 per tutti i casi con priorità assegnate ai sistemi con priorità e produzione più elevate Solo i ticket di gravità 1 saranno esaminati fuori dalla finestra di cui sopra (finestra di copertura secondaria)	<u>Finestra di copertura primaria:</u> Risposta entro 30 minuti per gravità 1, risposta entro 60 minuti per tutti gli altri tipi di gravità <u>Finestra di copertura secondaria:</u> Risposta di 60 minuti solo per i casi di gravità 1
Finestra di copertura primaria 8x5	8 ore al giorno, 5 giorni su 7 per tutti i casi con priorità assegnate ai sistemi con priorità e produzione più elevate Solo i ticket di gravità 1 saranno esaminati fuori dalla finestra di cui sopra (finestra di copertura secondaria)	<u>Finestra di copertura primaria:</u> Risposta entro 30 minuti per gravità 1, risposta entro 60 minuti per tutti gli altri tipi di gravità <u>Finestra di copertura secondaria:</u> Risposta di 60 minuti solo per i casi di gravità 1

Operazioni e amministrazione del database

Teradata conserverà le strutture del database, lo spazio, gli utenti, le attività di eliminazione e gli avvisi del database Teradata associati all'ambiente Teradata. In questo caso il verbo "conservare" si riferisce all'aggiunta, eliminazione o modifica delle strutture del database Teradata, a seconda delle necessità. Le operazioni prevedono il monitoraggio di avvisi, query, locking logger, blocchi di accesso e prestazioni del database.

Amministrazione del sistema del database

Secondo necessità, Teradata aggiunge, elimina o modifica utenti, directory, diritti di accesso, spazio su disco e processi associati al SO sottostante sulla piattaforma Teradata (es. attività Cron ecc.).

Operazioni degli strumenti per le prestazioni del database

Su una base periodica, Teradata utilizza le migliori pratiche, strumenti e automazione per migliorare e gestire le prestazioni del database. Concentrarsi sui problemi di prestazione, analizzarli e correggerli consente di risparmiare la CPU, lo spazio IO e crea una piattaforma più stabile con tempi di risposta migliori.

Con Teradata Active System Management (TASM) (es. strumenti di gestione del carico di lavoro) installato e configurato, Teradata conserva le impostazioni degli strumenti di Prestazioni Teradata (Teradata Performance) dell'ambiente di data warehouse su base continua. Gli strumenti di Prestazioni Teradata (Teradata Performance) inclusi come parte del servizio sono gli avvisi di Teradata Viewpoint,

Teradata Priority Scheduler Facility e le impostazioni dello strumento di gestione del carico di lavoro del database Teradata.

Ottimizzazione del database Teradata

Teradata monitora e analizza l'attività del database, il mix di query/attività, le priorità delle query/attività ecc. per identificare le opportunità di ottimizzazione delle prestazioni come parte del rapporto mensile su sistema e prestazioni. La configurazione dell'ambiente di gestione del carico di lavoro non rientra nell'ambito di questo contratto. Le attività di ottimizzazione delle prestazioni verranno svolte da DBA in base alla larghezza di banda disponibile.

Operazioni e amministrazione di backup e ripristino (BAR)

Amministrazione dell'ambiente BAR

Secondo necessità, Teradata aggiunge, elimina o modifica i processi Teradata esistenti associati all'ambiente BAR. Teradata monitora le operazioni dei processi BAR all'interno della finestra di copertura concordata e risponde ai casi correlati al backup.

Teradata riporterà anche gli errori di backup e ripristino e tenterà di riavviare e correggere gli errori secondo necessità. Teradata riporta le statistiche di backup mensili.

Operazioni BAR

Secondo necessità, Teradata monitora le operazioni dei processi BAR all'interno della finestra di copertura concordata e risponde ai casi correlati al backup.

Teradata esegue, monitora, ripara e riavvia le attività di backup/ripristino secondo necessità e monitora i processi BAR per verificare il corretto completamento e la risoluzione dei problemi ove necessario.

Piano di ottimizzazione del cliente

Teradata fornisce al Cliente un piano di ottimizzazione che include una compilazione delle procedure e delle operazioni eseguite da un amministratore o da un team di supporto di un ambiente Teradata. Il piano di ottimizzazione è stato creato congiuntamente da Teradata e dal team del Cliente e documenta in dettaglio l'aspetto operativo dell'ambiente Teradata. Non deve essere un registro delle attività dettagliato per le attività/processi del database.

Il piano di ottimizzazione sarà rivisto ogni anno con il Cliente e aggiornato secondo necessità da Teradata.