

Políticas de soporte de productos de Teradata

A 31 de marzo de 2022

Puede consultar los cambios anteriores realizados en este documento aquí:

[Historial de revisión del documento](#)

Versión URL:

[Políticas de soporte de productos de Teradata](#)

Contenido

INFORMACIÓN GENERAL	3
SERVICIOS DE SOPORTE (SUPPORT SERVICES)	4
SOPORTE PREMIER (PREMIER SUPPORT)	4
Horas de cobertura y tiempos de respuesta	5
Soporte Premier exclusivo para software	5
Soporte Premier de nube	6
PROBLEMAS Y CASOS	7
SOLICITUD DE SERVICIO	8
HORARIO DE COBERTURA	8
HADOOP	8
EXCLUSIONES	9
CICLO DE VIDA DE SOPORTE	10
SERVICIOS DE HARDWARE (HARDWARE SERVICES)	10
Ciclo de vida de soporte para hardware	10
Sistema operativo	10
Mantenimiento correctivo	11
Diagnóstico remoto de hardware	11
Servicio de hardware in situ (On-Site Hardware Service)	11
Cambios de hardware u órdenes de reacondicionamiento de campo (FRO)	11
Piezas reemplazables por el Cliente	11
Reemplazo de baterías	12
Soporte para unidades de estado sólido (SSD)	12
Administración de piezas	12
Uso de piezas	12
Soporte para nodos en espera activos	12
Soporte para sistemas duales	12
SERVICIOS DE SOFTWARE (SOFTWARE SERVICES)	12
Ciclo de vida de soporte del software Teradata Database	13
Período de Mantenimiento extendido de Teradata Database	14
Período de Solo soporte de Teradata Database	15
Ciclo de vida de soporte del software Teradata Tools and Utilities	15
Versiones de software admitidas	15
Acceso a versiones de mantenimiento de software y parches	15
Mantenimiento y soporte de software discontinuado	16
Mantenimiento y soporte de software alterado	16
Software que el Cliente puede instalar y mejorar	16
Licencias de suscripción o mejora de software	16
Software de análisis de protección antivirus	16
APLICACIONES DE TERADATA	17
Ciclo de vida de soporte de aplicaciones de Teradata Managed Application, UDA, productos de Analytic Application y otros productos de software	17
Mantenimiento extendido de aplicaciones (EAM)	17
OTRO SOFTWARE DE TERCEROS	18
Ciclo de vida de soporte del software Teradata Aster y Hadoop	18
Certificación de software de sistemas operativos de terceros	18
Soporte para software de terceros	19
Software SAS	19

SOPORTE INTERNACIONAL.....	19
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	19
<i>Resolución de problemas de hardware.....</i>	19
<i>Resolución de problemas de software.....</i>	20
DIRECTRICES DE ESCALADO	20
<i>Comunicación del estado de los escalados.....</i>	21
<i>Escalado de interrupciones más allá de los planes de control de cambios aprobados.....</i>	21
ADMINISTRACIÓN DE CASOS.....	22
<i>Cierre de casos.....</i>	22
SOLICITUDES DE CONTROL DE CAMBIOS.....	22
RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.....	23
PREPARACIÓN DEL SITIO.....	23
<i>Conectividad remota.....</i>	23
<i>Movimientos, adiciones o restablecimientos de productos.....</i>	25
OPERACIONES	25
HERRAMIENTAS DE MONITORIZACIÓN.....	26
SOPORTE DE TERADATA (TERADATA SUPPORT)	26
<i>Resolución inicial de problemas.....</i>	26
SERVICIOS OPCIONALES (OPTIONAL SERVICES).....	26
PARTES	26
<i>Servicio de piezas in situ (On-Site Parts Service).....</i>	26
<i>Servicio completo de reemplazo de piezas de Teradata (Teradata Full Parts Replacement Service).....</i>	27
CONSERVACIÓN DE UNIDADES DE DISCO	27
IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE.....	27
<i>Servicio de mejora limitado de Vantage (Vantage Limited Upgrade Service).....</i>	27
<i>Servicio de implementación de software de copia de seguridad y restauración (BAR Software Implementation Service [SWI]).....</i>	28
<i>Implementación de software de dispositivos Hadoop</i>	28
SERVICIOS DE ÉXITO DE TERADATA (TERADATA SUCCESS SERVICES)	29
<i>Teradata Esencial (Teradata Essential).....</i>	29
<i>Teradata Rendimiento (Teradata Performance).....</i>	33
<i>Teradata Optimización (Teradata Optimize).....</i>	34

Información general

A menos que se indique lo contrario, estas políticas se aplican al mantenimiento y el soporte del software de Teradata, Teradata Vantage, Aster Data, Hadoop y los equipos (hardware) de Teradata. A los efectos de este documento, Vantage hace referencia a una solución integrada de componentes de administración de datos y análisis que incluye Teradata Advanced SQL Engine Database, los sistemas operativos y las aplicaciones compatibles que ofrece Teradata.

"Cliente" hace referencia a la entidad que ha solicitado mantenimiento y soporte a Teradata.

Para recibir servicios de mantenimiento o soporte de Teradata como se establece en las descripciones del nivel de soporte que se recogen a continuación, el Cliente debe: (i) tener un Acuerdo maestro de Teradata firmado que incluya los términos de mantenimiento y soporte; (ii) tener una orden de mantenimiento firmado que especifique los productos, su nivel de soporte aplicable, las mejoras de servicio opcionales elegidas (si corresponde) y las tarifas; (iii) tener versiones de software con licencia y soporte vigentes; y (iv) pagar una tarifa de mantenimiento y soporte. Ciertas licencias de software basadas en suscripción incluyen Soporte Premier (Premier Support) específico para ese tipo de software o producto (equipo y software).

Teradata puede usar subcontratistas para prestar los servicios en relación con determinadas tareas y ubicaciones de soporte. Teradata utiliza un modelo de prestación global "sin fronteras" mediante el cual el mantenimiento y el soporte, como se describen en este documento, se pueden realizar en cualquiera de nuestros centros para aprovechar las habilidades y el talento de las personas en cualquier parte del mundo. Teradata considerará cualquier restricción requerida por el Cliente con respecto a este modelo de prestación una especificación no estándar que, como tal, puede generar cargos adicionales o cambios en las políticas de mantenimiento y soporte descritas en este documento. Cualquier cambio en la prestación del mantenimiento y el soporte relacionado con las restricciones establecidas por el Cliente sobre el modelo de prestación internacional de Teradata deberá acordarse por escrito.

"Soporte de Teradata" (Teradata Support) es el portal web de servicio y soporte ininterrumpido de Teradata, anteriormente conocido como "Teradata at Your Service". Soporte de Teradata (Teradata Support) proporciona información valiosa sobre el servicio de soporte (como documentación del usuario), permite descargar software y parches, ofrece registro y seguimiento ininterrumpidos de casos, y contiene enlaces a documentos de prácticas recomendadas. Soporte de Teradata (Teradata Support) también proporciona enlaces a otros portales de servicios de Teradata, como Teradata Operations Management (TOM) e IntelliCloud Management Console (IMC). Para registrarse e iniciar sesión, visite <https://support.teradata.com>.

Las políticas de soporte de productos de Teradata están sujetas a cambios sin previo aviso a discreción de Teradata. Los cambios en la política de Teradata no darán como resultado una reducción sustancial del nivel de los servicios proporcionados al Cliente para los productos cubiertos durante el período de soporte contratado (definido en una orden de servicio) para el cual se han pagado las tarifas de soporte.

Servicios de soporte (Support Services)

Soporte Premier (Premier Support)

Teradata ofrece mantenimiento y soporte para sus productos a través de la solución de servicios Soporte Premier (Premier Support). Cada oferta de Soporte Premier (Premier Support) es específica para el tipo de producto (equipo y software) que recibe mantenimiento y soporte. No todas las opciones de soporte están disponibles para todos los productos. El software de copia de seguridad y restauración (BAR) y el software de Hadoop pueden estar sujetos a una licencia de un tercero, o tener los derechos de autor o el logotipo de Teradata.

Teradata proporcionará una tarjeta de soporte al inicio de la prestación del servicio de soporte que incluirá detalles sobre cómo ponerse en contacto con Teradata, ciertos procesos de soporte y las responsabilidades básicas del Cliente para recibir soporte. La tarjeta de soporte se puede modificar en cualquier momento.

Como parte de Soporte Premier (Premier Support), Teradata incluye un servicio que detecta y soluciona automáticamente ciertas situaciones de bajo riesgo sin intervención humana (como las de administración del espacio en disco del sistema, liberación de memoria no utilizada o la verificación de la sincronización de la configuración de fecha y hora del sistema). Si el Cliente opta por no recibir este servicio, estas actividades pasarán a ser responsabilidad del Cliente. Sin embargo, el Cliente recibirá una notificación de Teradata para informarle sobre problemas críticos de los que este debe encargarse. Nota: El sitio debe contar con conexión a Internet para poder recibir notificaciones de Teradata.

Horas de cobertura y tiempos de respuesta

Opciones de horas de cobertura y tiempos de respuesta de Soporte Premier (Premier Support)		
Opción	Cobertura de soporte remoto e in situ	Tiempos de respuesta
24x7	24 horas al día, 7 días a la semana para casos de gravedad 1. 9 horas laborables estándar, 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente), excepto festivos locales para casos de gravedad 2, 3 y 4.	<u>Respuesta remota:</u> 2 horas para casos de gravedad 1 y 2. Siguiendo día laborable para casos de gravedad 3 y 4. <u>Respuesta in situ:</u> 4 horas para casos de gravedad 1 y 2. Siguiendo día laborable para casos de gravedad 3 y 4.
9x5 Solo disponible para licencias perpetuas	9 horas laborables estándar, 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente), excepto festivos locales para los casos de cualquier gravedad.	<u>Respuesta remota:</u> 9 horas para casos de gravedad 1 y 2. Siguiendo día laborable para casos de gravedad 3 y 4. <u>Respuesta in situ:</u> Siguiendo día laborable para todos los casos, con independencia de la gravedad.
Prioridad 24x7	7 días a la semana, 24 horas al día para todos los casos de gravedad 1 y 2. 7 días a la semana, 24 horas al día para todos los casos sobre equipos de gravedad 3. 9 horas laborables estándar, 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente), excepto festivos locales para casos de software de gravedad 3 y todos los casos de gravedad 4.	<u>Respuesta remota:</u> 30 minutos para todos los casos de gravedad 1 y 2. 30 minutos para casos de equipos de gravedad 3. 2 horas para casos de software de gravedad 3. Siguiendo día laborable para todos los casos de gravedad 4. <u>Respuesta in situ:</u> 2 horas para todos los casos de gravedad 1. 4 horas para todos los casos de gravedad 2 y 3. Siguiendo día laborable para todos los casos de gravedad 4. No disponible en los productos BAR de Data Domain.

Soporte Premier exclusivo para software

Solo los problemas originados en el software de Teradata, los productos Analytic Application de Teradata, Aster o el software de Hadoop compatible instalado en Teradata o en equipos adecuados de terceros certificados por el proveedor de Hadoop están cubiertos por el Soporte Premier exclusivo para software. Se excluyen específicamente los problemas que se originen en cualquier equipo o coordinación de proveedores debido a fallos en los equipos.

El Soporte Premier exclusivo para software se proporciona íntegramente como "soporte remoto".

El soporte se proporcionará solo en inglés para Teradata Virtual Machine Edition (TVME) o Teradata en productos VMWare, a menos que el Cliente haya adquirido servicios adicionales de la cartera de servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services) (la cartera de ofertas de servicios de Teradata como se detalla en la sección [Servicios de éxito de Teradata \[Teradata Success Services\]](#) de este documento). Si el Cliente ha adquirido un servicio de la cartera de servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services), el soporte se proporcionará en el idioma local del Cliente.

Horas de cobertura y tiempos de respuesta		
Opción	Cobertura de soporte remoto	Tiempos de respuesta
24x7	24 horas al día, 7 días a la semana para casos de gravedad 1. 9 horas laborables estándar, 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente)*, excepto festivos locales para casos de gravedad 2, 3 y 4.	<u>Respuesta remota</u> : 2 horas para casos de gravedad 1 y 2. Siguiendo día laborable para casos de gravedad 3 y 4.
9x5 No disponible para soporte de software de Hortonworks HDP	9 horas laborables estándar, 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente)*, excepto festivos locales para los casos de cualquier gravedad.	<u>Respuesta remota</u> : Siguiendo día laborable para todos los casos, con independencia de la gravedad.
Prioridad 24x7 No disponible para productos de Analytic Application	7 días a la semana, 24 horas al día para los casos de gravedad 1 y 2. 9 horas laborables 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente)*, excepto festivos locales para casos de gravedad 3 y 4.	<u>Respuesta remota</u> : 30 minutos para todos los casos de gravedad 1 y 2. 2 horas para casos de gravedad 3. Siguiendo día laborable para los casos de gravedad 4.

* Nota: La cobertura de soporte remoto para productos de Analytic Application de Teradata en casos de gravedad 2, 3 y 4 se refiere a la hora estándar del este.

Contactos autorizados para soluciones de software en hardware de terceros

El Cliente deberá designar contactos que servirán como punto de contacto principal entre el Cliente y Teradata, y serán las únicas personas autorizadas para interactuar con los Servicios al Cliente de Teradata (Teradata Customer Services) para cuestiones de soporte de productos de software. Los contactos autorizados deben desempeñar funciones como la de administrador de base de datos, de sistemas, de TI, de VMware o similares.

Soporte Premier de nube

Solo los problemas originados en instancias suscritas de Teradata en ejecución están cubiertos por el Soporte Premier de nube. Se excluyen específicamente los problemas que se deban al proveedor de tecnología en la nube, el hardware o la coordinación de proveedores a causa de fallos del hardware. El Soporte Premier de nube se proporciona como "soporte remoto". El soporte se brindará en inglés a menos que el Cliente haya adquirido servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services) adicionales. Si el Cliente ha adquirido un nivel de servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services), el soporte se proporcionará en el idioma local del Cliente.

Para que Teradata brinde servicios de soporte óptimos, se requiere que el usuario habilite Administración de servicios asignados (Assigned Service Management), configure ServiceConnect de Teradata para disponer de conectividad remota y genere una referencia de recursos del sistema (conocida como Referencia de recursos del sistema o System Asset Baseline). Como mínimo, el Cliente debe permitir las conexiones de tipo WebEx o Secure Shell (SSH) según lo solicite Teradata para tareas de soporte.

El Soporte Premier de nube se proporciona a través de [Soporte de Teradata \(Teradata Support\)](#), que brinda soporte al usuario a través de foros de la comunidad, artículos de conocimiento y el envío de casos de cualquier nivel de gravedad (el inicio de casos por teléfono solo está disponible para las gravedades 1 y 2).

Horas de cobertura y tiempos de respuesta		
Opción	Cobertura de soporte remoto	Tiempos de respuesta
24x7	24 horas al día, 7 días a la semana para casos de gravedad 1. 9 horas laborables estándar, 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente), excepto festivos locales para casos de gravedad 2, 3 y 4.	<u>Respuesta remota</u> : 2 horas para casos de gravedad 1 y 2. Siguiendo día laborable para casos de gravedad 3 y 4.
Prioridad 24x7	7 días a la semana, 24 horas al día para casos de gravedad 1 y 2. 9 horas laborables estándar, 5 días laborables a la semana (hora local del Cliente), excepto festivos locales para casos de gravedad 3 y 4.	<u>Respuesta remota</u> : 30 minutos para todos los casos de gravedad 1 y 2. 2 horas para casos de gravedad 3. Siguiendo día laborable para los casos de gravedad 4.

Problemas y casos

Un "problema" se define como la no conformidad de un producto (hardware o software) con su documentación actual en el nivel del Cliente. Generalmente, un problema se refiere a un producto que no funciona conforme a las especificaciones de diseño. Un "caso" es una solicitud de servicio. Cada caso debe tener una gravedad asignada.

Gravedades de los casos:

- **Gravedad 1:** el sistema de misión crítica está inactivo, dañado o tan gravemente degradado que no se puede utilizar y requiere atención inmediata para volver a funcionar.
- **Gravedad 2:** el sistema está activo y en estado operativo, pero el problema tiene un impacto diario grave y continuo en el negocio, por lo que requiere intervención inmediata y esfuerzos urgentes de resolución.
- **Gravedad 3:** el problema tiene un impacto medio en el negocio; los esfuerzos de resolución pueden ocurrir en los próximos días.
- **Gravedad 4:** el problema tiene un impacto bajo en las operaciones; no se requiere una resolución a corto plazo. Se necesita investigación, información o aclaraciones adicionales sobre la documentación para responder una pregunta.
- **Gravedad 5:** la resolución del problema se aplaza o debe ser planificada mutuamente por Teradata y el Cliente.

Cuando un caso se designa como gravedad 1 o 2, el Cliente entiende que deberá proporcionarle a Teradata acceso remoto inmediato y seguro al producto afectado. El Cliente reconoce que, si el acceso se retrasa o no se proporciona según lo solicitado por Teradata, los esfuerzos de resolución del problema se verán afectados y podría retrasarse la solución del problema.

Los Clientes con acceso a Internet aceptan informar de todos los casos de gravedad 3 y 4 a través de Soporte de Teradata (Teradata Support). El Cliente también acepta que a las solicitudes de soporte clasificadas como "preguntas" solo se les asignará una gravedad 4. El Cliente recibirá una confirmación electrónica de todos los casos que cree a través de Soporte de Teradata (Teradata Support). Teradata activará su herramienta de diagnóstico Auto Case Create para crear casos basados en determinadas alertas y umbrales.

Implementación de una orden de reacondicionamiento de campo (Field Retrofit Order, FRO): consulte *Cambios de ingeniería de hardware u órdenes de reacondicionamiento de campo (FRO)*. La resolución de un problema informado u otro mantenimiento correctivo no alterarán la gravedad del problema.

Solicitud de servicio

Teradata proporcionará al Cliente acceso como usuario al portal de servicios de Teradata, Soporte de Teradata (Teradata Support), y, cuando corresponda, información telefónica para solicitar soporte si el Cliente experimenta un problema con los productos admitidos. Además, activará la herramienta de diagnóstico para la creación automática de casos (Automatic Case Creation Diagnostic Tool). El Cliente puede informar de problemas y solicitar soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana; sin embargo, Teradata prestará el servicio de asistencia durante las horas de cobertura especificadas en la orden.

Horario de cobertura

Las horas de cobertura deben ser las mismas para todos los equipos y productos de software y se refieren a la hora local donde se encuentra el sistema del Cliente, excepto como se indica en las tablas anteriores "Horas de cobertura y tiempos de respuesta". Si el servicio no se puede completar dentro de las horas de cobertura del día en que se solicita el servicio, el servicio se reanudará durante las horas del siguiente período de cobertura.

Si el Cliente no tiene contacto directamente con un representante de servicio de Teradata específico, uno de los agentes le devolverá la llamada dentro del tiempo de respuesta establecido para el Cliente. Cuando el Cliente informa de un caso a través del portal de soporte, un representante de servicio responderá a la consulta y la gestionará hasta su resolución.

El tiempo de respuesta remota se mide durante las horas de cobertura remota contratadas por el Cliente como el intervalo que va desde el contacto inicial del Cliente (mediante justificante electrónico del caso o llamada telefónica) con Teradata y el primer contacto (mediante justificante electrónico o llamada telefónica) con un representante de Teradata.

El tiempo de respuesta in situ se mide durante las horas de cobertura in situ contratadas por el Cliente como el intervalo entre la salida de un representante de servicio del Centro de servicio de Teradata y la llegada de este a las instalaciones del Cliente. El envío de un representante de servicio queda a criterio de Teradata.

Hadoop

Contactos autorizados para soporte de Hortonworks HDP

El Cliente deberá designar contactos que servirán como contacto principal entre el Cliente y Teradata, y serán las únicas personas autorizadas para interactuar con los Servicios al Cliente de Teradata (Teradata Customer Services) para cuestiones de soporte de los productos de software Hortonworks Hadoop (HDP). La cantidad de contactos autorizados se establece a continuación en función del número total de nodos con el software HDP instalado y cubiertos en una orden de soporte. Es posible adquirir contactos autorizados adicionales según sea necesario.

Número de nodos	Número de contactos autorizados
1–40	3
41–200	5
201–500	7
501 y más	10

Soporte para desarrolladores/Asesoramiento sobre desarrollo de aplicaciones para Hortonworks HDP

Teradata brindará asesoramiento remoto y respuestas a una cantidad razonable de preguntas sobre procedimientos relativos a problemas de diseño y desarrollo de aplicaciones Hortonworks HDP si el Cliente dispone de Soporte Premier (Premier Support) para su software Hortonworks HDP. Todas las solicitudes de servicio de soporte/asesoramiento para desarrolladores deben enviarse a través de Soporte de Teradata (Teradata Support) y se clasificarán como casos de gravedad 3 o 4. La resolución de problemas para casos de soporte/asesoramiento para desarrolladores no incluye el desarrollo real de software. Teradata se reserva el derecho de limitar el número de casos si Teradata determina que el Cliente no está utilizando este servicio de buena fe.

Exclusiones

Los servicios de soporte y mantenimiento no incluidos en los servicios prestados incluyen, entre otros: (i) la integración de sistemas; (ii) los servicios relacionados con la instalación, la desinstalación y el movimiento del producto; (iii) el trabajo eléctrico externo al producto; (iv) la implementación, la introducción de datos y la administración de bases de datos o sistemas operativos; (v) la ejecución de procedimientos de carga de datos; (vi) el archivado de datos; (vii) la recuperación de datos; (viii) la implementación de sistemas de copia de seguridad y restauración; (ix) la modificación del software para cumplir los requisitos de seguridad; y (x) en cuanto a los servicios de Soporte de aplicación Premier para dispositivos, el mantenimiento de equipos que haya acordado realizar el Cliente.

Las cintas y otros consumibles no están cubiertos por el mantenimiento.

El mantenimiento y el soporte no incluyen la resolución de problemas derivados de las siguientes causas: negligencia, uso indebido o abuso por parte del Cliente o de un tercero, incluido el incumplimiento de los estándares de preparación del sitio de Teradata o de terceros proveedores de productos de copia de seguridad y restauración; uso de los productos de forma no conforme con las especificaciones energéticas, ambientales y de otro tipo de Teradata o limitaciones acordadas por las Partes; falta de realización de actividades periódicas de mantenimiento preventivo (como la limpieza de los cabezales de cinta); uso de medios de datos reemplazables (como cintas o unidades de estado sólido) más allá de su vida útil esperada; movimiento del producto por personas ajenas a Teradata o sus representantes; uso de suministros que no cumplen con las especificaciones de Teradata o del fabricante, o uso incorrecto de suministros conformes; uso de software o realización de modificaciones en el software (incluidos parches de seguridad) que no hayan sido aprobados o proporcionados por Teradata; actos de terceros; productos de terceros no sujetos a un acuerdo de mantenimiento con Teradata; incumplimiento de los términos de licencia de software de productos de terceros; fuego, humo u otros peligros que se originen fuera del equipo proporcionado por Teradata; agua; sucesos fortuitos; interrupciones en el suministro de energía (incluido el uso de interruptores disyuntores o de apagado de emergencia) que provocan el incumplimiento de las especificaciones de los productos; daños normalmente cubiertos por un seguro; alteración del producto y los archivos adjuntos no proporcionada/aprobada por Teradata por escrito o no compatible con las interfaces estándar de Teradata; instalación, implementación u operación inadecuadas del producto; incumplimiento de las acciones prescritas por Teradata; implementación de productos y configuraciones no compatibles con Teradata; conversiones y migraciones; actualizaciones y mejoras, a menos que se indiquen específicamente en una orden; para el software de Analytic Application, modificaciones o personalizaciones realizadas por los servicios profesionales de Teradata (Teradata Professional Services); deshabilitación de la función de reserva en ciertas configuraciones de productos que requieren una reserva para ser compatibles.

Teradata solo prestará servicios no incluidos ("Servicios adicionales" o Additional Services) con sujeción a la tarifa de servicios no incluidos aplicable. Teradata informará al Cliente si un servicio no está incluido antes de comenzar el trabajo. Sin embargo, Teradata no prestará servicios para los productos cuando considere razonablemente que hacerlo representa un peligro para la seguridad.

Ciclo de vida de soporte

Servicios de hardware (Hardware Services)

Ciclo de vida de soporte para hardware

Para las plataformas de hardware de Teradata, Teradata brindará servicios de mantenimiento correctivo durante seis (6) años a partir de la fecha de discontinuación de las ventas de la plataforma. La discontinuación del soporte de la plataforma es la fecha de finalización del soporte para una plataforma de hardware de Teradata en particular. Teradata puede, a su discreción, admitir el hardware de Teradata durante períodos más largos después de la fecha de discontinuación de las ventas.

Sistema operativo

Teradata considera que el sistema operativo (SO) es parte de la plataforma de hardware. Por lo tanto, Teradata instalará los parches o correcciones certificados por Teradata para un sistema operativo (incluidos Microsoft y Linux) en toda plataforma de hardware (como nodos de base de datos, TMS, SWS/AWS o un servidor independiente) sujeta a un contrato de mantenimiento de Teradata, con una cadencia máxima de una vez por trimestre. La entrega de parches o correcciones más de una vez al trimestre estará sujeta a las tarifas de los Servicios adicionales. Nota: Ciertos productos de software de Teradata contienen un sistema operativo virtual que se considera parte del software de Teradata (como TD_VMware) y no de la plataforma de hardware, y se incluirán en el contrato de mantenimiento de Teradata.

Teradata no instalará parches ni correcciones del sistema operativo no certificados por Teradata en ninguna plataforma de hardware. Si el Cliente desea instalar un software de sistema operativo no certificado por Teradata en una plataforma, deberá hacerlo él mismo. Sin embargo, el software del sistema operativo no certificado por Teradata y los problemas derivados de dicho software no estarán cubiertos por ningún contrato de mantenimiento. Cualquier caso asociado que resulte de la versión no certificada por Teradata se considerará fuera del alcance del servicio y estará sujeto a las tarifas de los Servicios adicionales.

En relación con los análisis de seguridad de terceros iniciados por el Cliente, tanto la generación de informes como el estudio de los análisis resultantes son responsabilidad del Cliente. Cualquier solicitud para que Teradata estudie e implemente recomendaciones está fuera del alcance y requiere un acuerdo de asesoramiento de Seguridad de la información de Teradata, que está sujeto a las tarifas de los Servicios adicionales.

La instalación de correcciones o parches del sistema operativo certificados por Teradata no obligatorios se realizará durante el horario comercial (9x5) y seguirá la práctica de notificación de control de cambios vigente en ese momento (actualmente, notificación con 28 días de antelación). Los cambios de sistema operativo considerados obligatorios por Teradata se instalarán según la política de FRO (consulte: *Instalación de cambios de ingeniería de hardware u órdenes de reacondicionamiento de campo [FRO]*) para el nivel de servicio contratado.

Las actualizaciones de SO principales/secundarias y los cambios mediante service pack requieren un servicio adicional de Implementación de software (Software Implementation [SWI] service) u Operaciones críticas/Administración de sistemas críticos (Business Critical/Critical System Management), o cualquier servicio de éxito de Teradata (Teradata Success Services), y se realizarán durante las horas de cobertura de gravedad 1 del Cliente.

Las conversiones del SO (por ejemplo, de Windows a Linux) se realizarán bajo un servicio de conversión de SO (OS Conversion Service) personalizado.

Las actualizaciones del sistema operativo requeridas/realizadas como parte de un cambio en una base de datos por parte de Teradata se incluyen con el Servicio de implementación de software correspondiente, siempre que el sistema operativo esté bajo mantenimiento de Teradata y el cambio no sea una mejora secundaria/principal del sistema operativo o una mejora por service pack. Estos

teradata.

cambios se instalarán durante las horas de cobertura de gravedad 1 del Cliente.

Mantenimiento correctivo

Teradata intentará solucionar el problema de forma remota antes de enviar a un representante de servicio. Cuando Teradata determine que un problema requiere asistencia presencial para la reparación, se enviará un representante de servicio para proporcionar mantenimiento correctivo in situ. El mantenimiento correctivo consiste en aquellas funciones requeridas para restaurar un equipo defectuoso, o que muestra un mal funcionamiento, a un estado operativo, que se define como la conformidad con la documentación en el nivel del Cliente vigente en ese momento del fabricante. No constituye la devolución del equipo a una condición "como estaba".

Diagnóstico remoto de hardware

Teradata utilizará herramientas de servicio y conectividad remota para diagnosticar problemas antes de enviar a un representante de Servicio al Cliente a las instalaciones. Los diagnósticos remotos de hardware se realizarán únicamente durante las horas de cobertura contratadas y se determinarán según el nivel de gravedad.

Servicio de hardware in situ (On-Site Hardware Service)

El soporte in situ es la prestación de mantenimiento correctivo de un equipo que puede requerir una o varias visitas a las instalaciones del Cliente o la ubicación donde se encuentra el producto. También puede incluir mantenimiento de software in situ. El servicio in situ (On-site service) se proporcionará durante las horas de cobertura in situ contratadas.

Cambios de hardware u órdenes de reacondicionamiento de campo (FRO)

Las FRO son modificaciones de seguridad y otros cambios obligatorios de hardware que generalmente se deben a nuevas regulaciones o mejoras obligatorias del producto y están destinadas a mejorar el rendimiento, la confiabilidad o la capacidad de servicio del equipo de Teradata. Teradata informará con antelación al Cliente sobre cualquier FRO relacionada con la seguridad.

Teradata instalará las FRO durante el horario comercial local. Si el Cliente ha elegido 24x7 Priority o Business Critical, Teradata instalará las FRO en un momento acordado mutuamente, que puede ser cualquier día de la semana, a cualquier hora del día. Los cambios obligatorios del sistema operativo que determine Teradata se implementarán como FRO y seguirán las horas de cobertura para FRO.

La implementación de una FRO incluye el desarrollo de un plan de control de cambios, así como las piezas y la mano de obra para instalar el cambio. Este servicio está incluido con el mantenimiento de hardware por un período de 6 meses a partir de la fecha de publicación del boletín de FRO. Teradata también acordará con el Cliente el momento de la instalación. Si el Cliente requiere que Teradata espere más de 6 meses para proporcionar la instalación de una FRO, a discreción de Teradata, tanto las piezas como la mano de obra se podrán cobrar según las tarifas vigentes en ese momento.

Piezas reemplazables por el Cliente

Teradata ha designado o designará ocasionalmente ciertas piezas (como unidades de disco y fuentes de alimentación) como reemplazables/reparables por el Cliente. El Cliente es responsable de reemplazar las piezas designadas como reemplazables por el Cliente a menos que se solicite el Servicio de reemplazo de piezas de Teradata (Teradata Parts Replacement Service). Si Teradata determina que el equipo reemplazable/reparable por el Cliente requiere un mantenimiento correctivo, el Cliente acepta realizar dicho mantenimiento y utilizar solo las piezas, las instrucciones, los procesos y la documentación que proporcione Teradata para devolver el sistema Teradata a un estado listo para funcionar. En el caso de que Teradata decida instalar piezas que actualmente o posteriormente estén designadas como reemplazables/reparables por el Cliente, el Cliente reconoce y acepta que dicho servicio no constituirá una renuncia a ninguna obligación del Cliente con respecto a la realización de dicho mantenimiento correctivo.

Si una pieza reemplazable/reparable del Cliente presenta un fallo, Teradata enviará dicha pieza al Cliente mediante un servicio de entrega inmediata y este deberá devolver la pieza defectuosa. Tres días laborables después del envío de la pieza de reemplazo, Teradata enviará a su transportista designado a las instalaciones del Cliente para recoger la pieza defectuosa. Si la pieza no se devuelve a Teradata debido a negligencia o negación del Cliente, se le cobrará al Cliente el precio establecido en ese momento por Teradata para la pieza.

El Cliente debe identificar por escrito, y tener siempre disponibles, al menos a dos empleados que estén familiarizados con los procesos y procedimientos de reemplazo de piezas según las instrucciones de Teradata.

Reemplazo de baterías

Solo las baterías "2U" están cubiertas como parte de cualquier servicio de mantenimiento.

Soporte para unidades de estado sólido (SSD)

Teradata proporcionará soporte para discos de estado sólido de 2,5" como máximo durante los 5 años posteriores a la instalación o hasta que los discos de estado sólido alcancen su límite de resistencia.

Administración de piezas

Todas las piezas de repuesto se almacenan de forma remota y Teradata se encarga de administrarlas. Teradata es responsable de la administración, el envío, el seguimiento y la generación de informes de todo el inventario de piezas de repuesto.

Uso de piezas

A menos que el equipo tenga piezas que deba reemplazar el Cliente, Teradata se encargará de proporcionar e instalar las piezas de repuesto para todos los componentes de hardware defectuosos como parte del mantenimiento. Las piezas se reemplazan mediante intercambio y todas las piezas defectuosas pasan a ser propiedad de Teradata una vez retiradas, a menos que el Cliente haya adquirido el Servicio de conservación de unidades (Drive Retention Service). En este caso, las piezas de repuesto pasan a ser propiedad del Cliente. Ciertas piezas están excluidas del servicio: baterías, consumibles y medios de almacenamiento 3U y anteriores. Para el reemplazo de estas piezas se tienen en cuenta únicamente el tiempo y los materiales. El Cliente debe almacenar las piezas in situ, junto con todos los materiales de embalaje originales, en una zona segura a la que el personal de Teradata tenga acceso sin restricciones. Si no se conservan los materiales de embalaje originales, se puede cobrar al Cliente una tarifa de reposición de las piezas que carezcan de embalaje.

Soporte para nodos en espera activos

Los nodos en espera activos reciben soporte con el mismo nivel de servicio que los nodos de producción.

Soporte para sistemas duales

Teradata dará soporte a las soluciones de Teradata Dual Active como dos sistemas individuales. Cada sistema tendrá un ID de sitio individual para fines de seguimiento y entrega de soporte. Es posible que Teradata no admita determinados servidores y productos de software de terceros.

Si un sistema deja de funcionar en una situación de desastre, el otro sistema se moverá automáticamente al más alto de los dos niveles de soporte hasta que el segundo sistema recupere el estado operativo como se define en la sección Servicios de hardware (Hardware Services) anterior.

Servicios de software (Software Services)

Teradata proporcionará soporte de software remoto para productos de software certificados y no discontinuados durante las horas de cobertura contratadas por el Cliente. Teradata proporcionará servicios para diagnosticar y resolver problemas para el sistema operativo admitido, el software de Teradata, las utilidades y los productos de copia de seguridad y restauración admitidos. Cualquier

teradata.

servicio de software in situ se proporcionará a discreción de Teradata.

El soporte para software generalmente consiste en: 1) orientación para localizar (a través de Soporte de Teradata [Teradata Support]) soluciones a problemas conocidos, información para resolver problemas con procedimientos y respuestas a preguntas frecuentes; 2) recomendaciones de mejora si la solución está disponible en una versión de software posterior; 3) provisión de un procedimiento de solución temporal para eludir un problema hasta que se proporcione una corrección e-fix o un cambio a nivel de código.

El mantenimiento del software incluye proporcionar una corrección e-fix o un cambio a nivel de código que resuelva el problema informado, o brindar acceso a una versión de mantenimiento del software.

Una vez que comience el soporte remoto para una llamada de gravedad 1, Teradata continuará abordando el problema sin interrupción durante las horas de cobertura contratadas.

Ciclo de vida de soporte del software Teradata Database

Consulte [Versiones de software admitidas](#) para ver la definición de la nomenclatura de las versiones de software.

Teradata Database 16.10 y versiones posteriores de Advanced SQL Engine

La política de soporte de base de datos de Teradata para Teradata Database 16.10 y versiones posteriores de Advanced SQL Engine es proporcionar 3 años de mantenimiento y soporte desde la fecha de disponibilidad general para el Cliente de la versión principal o secundaria hasta la fecha de finalización del mantenimiento (End-of-Maintenance, EOM) y 2 años (a discreción de Teradata) de período de mantenimiento de base de datos extendido (Extended Database Maintenance, EDM) (consulte a continuación), lo que se conoce como la política de soporte 3+2. Durante el período de mantenimiento y soporte para los productos de Teradata Database, Teradata proporcionará servicios de resolución de problemas de software, que incluyen mantenimiento a nivel de código y cualquier actividad que proporcione correcciones existentes o soluciones alternativas para corregir problemas de software informados por un período no inferior a 36 meses a partir de la fecha de disponibilidad general para el Cliente (General Customer Availability, GCA). Al final del período de EOM, el sistema pasará de manera predeterminada al período de mantenimiento de base de datos extendido (consulte a continuación) y estará sujeto a tarifas adicionales. Después del período de EDM, el sistema pasará al período de Solo soporte (consulte a continuación) y estará sujeto a tarifas adicionales. Teradata puede, a su discreción, dar soporte a versiones adicionales de Teradata, pero no proporcionará correcciones ni parches para dichas versiones.

Teradata se compromete a proporcionar un análisis de volcado de bloqueo mientras una versión de software de Teradata Database esté dentro del período de mantenimiento y soporte más un período de tres meses después de la fecha de fin de mantenimiento (EOM) publicada por Teradata.

Versiones anteriores a Teradata Database 16.00

La política de soporte de base de datos de Teradata para versiones anteriores a Teradata Database 16.00 es proporcionar 3 años de mantenimiento y soporte desde la fecha de disponibilidad general para el Cliente hasta la fecha de finalización del mantenimiento (EOM) y 2 años (a discreción de Teradata) de período de mantenimiento de base de datos extendido (EDM), lo que se conoce como la política de soporte 3+2 (consulte a continuación). Durante el período de mantenimiento y soporte para los productos de Teradata Database, Teradata proporcionará servicios de resolución de problemas de software, que incluyen mantenimiento a nivel de código y cualquier actividad que proporcione correcciones o soluciones alternativas existentes para corregir problemas de software informados por un período no inferior a 36 meses a partir de su fecha de disponibilidad general para el Cliente (GCA). Al final del período de EOM, el sistema pasará de manera predeterminada al período de mantenimiento extendido (consulte a continuación) y estará sujeto a tarifas adicionales. Teradata puede, a su discreción, dar soporte a versiones adicionales de Teradata, pero no proporcionará correcciones ni parches para dichas versiones.

Teradata se compromete a proporcionar un análisis de volcado de bloqueo mientras una versión de software de Teradata Database esté dentro del período de mantenimiento y soporte más un período de tres meses después de la fecha de fin de mantenimiento (EOM) publicada por Teradata.

Para el software de copia de seguridad y restauración de terceros, Teradata (i) proporcionará al Cliente la resolución de problemas de software para las actualizaciones de la versión de mantenimiento actual y la inmediatamente anterior que se aplican a la mejora de la versión de software principal/secundaria actual; y (ii) puede, a su discreción, brindar soporte para la actualización de la versión de mantenimiento final de las mejoras de software principales/secundarias anteriores más recientes.

Nota: Ciertos productos de software de Teradata contienen un sistema operativo virtual que se considera parte del software de Teradata (como TDVM) y no de la plataforma de hardware.

Período de Mantenimiento extendido de Teradata Database

El EDM está sujeto a tarifas adicionales. Durante el período de EDM, Teradata proporciona mantenimiento extendido para bases de datos para el desarrollo y la distribución de parches/correcciones e-fix críticos por tiempo limitado para el software Teradata Database y Teradata Tools & Utilities (TTU). A discreción de Teradata, el período de EDM finaliza 2 años después de la fecha de fin del mantenimiento. Al final del período de EDM, el sistema pasará de forma predeterminada al período de Solo soporte y estará sujeto a tarifas adicionales, ya que Teradata proporciona dicho soporte para el software afectado. Las versiones de Aster Database y el software Hadoop, así como las implementaciones de nube pública realizadas por cuenta propia, no pueden optar al servicio de EDM (EDM Service) a menos que Teradata específicamente haga que el servicio de EDM (EDM Service) esté disponible para una versión concreta.

El servicio de EDM (EDM Service) incluye:

- Aceptación de llamadas de casos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Mantenimiento a nivel de código para gravedad crítica 1, emergencia/correcciones (correcciones e-fix) para problemas nuevos y existentes a través del servidor de parches mediante Soporte de Teradata (Teradata Support).
- Capacidad de crear casos para problemas a través de Soporte de Teradata (Teradata Support).
- Orientación con los planes de migración del Cliente para mantener la compatibilidad con las versiones de Teradata Database.
- Solo se aplicarán soluciones backport de parches y correcciones de relevancia crítica si no existe una solución alternativa aceptable.
- Se utiliza exclusivamente una metodología de soporte de servicio remoto; no se proporciona soporte in situ.
- Continuidad de las horas actuales de cobertura del Cliente.

Para poder recibir los servicios de Mantenimiento extendido de Teradata Database (Extended Teradata database maintenance service), el Cliente debe cumplir con los siguientes criterios sujetos a la aceptación de Teradata (los sistemas que no cumplan los requisitos pasarán de forma predeterminada al período de Solo soporte):

El Cliente debe tener un entorno de almacenamiento de datos de Teradata estable que no experimente un crecimiento en la carga de usuarios ni esté sujeto a cambios planificados de aplicaciones a gran escala. Los servicios de EDM (EDM Services) no están disponibles si el Cliente está planificando la implementación de una nueva aplicación en un sistema Teradata. El Cliente debe tener la última versión de mantenimiento de la versión principal/secundaria y estar dispuesto a actualizar a la versión más reciente de e-fix para obtener las correcciones. Teradata no proporcionará el servicio de Tiempo y Material para los servicios de EDM (EDM Services).

Los servicios de EDM (EDM Services) no incluyen lo siguiente:

- Versiones específicas para sitios/correcciones e-fix no generales

- Servicios para equipos
- Acuerdos de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) para correcciones de código
- Certificación de programas admitidos, nuevas versiones del sistema operativo o nuevas aplicaciones
- Listas de certificación de software actualizado para software que ha superado su ciclo de vida convencional
- Actualizaciones de software, versiones de mantenimiento generales o versiones de funcionalidad
- Tiempos de resolución o restauración: solo esfuerzo comercialmente razonable
- Cualquier otro cliente o programa de software de aplicación
- Servicios extendidos después del final del período solicitado

Período de Solo soporte de Teradata Database

El período de Solo soporte está sujeto a tarifas adicionales y proporciona servicio preventivo, informes de problemas, creación de casos, recuperación de sistemas inactivos, acceso a artículos de conocimiento y soluciones alternativas. No se proporcionan mantenimiento ni parches, y no se realiza ningún análisis de volcado de emergencia durante el período de Solo soporte. Los Clientes con un contrato de mantenimiento y soporte tienen derecho a soporte después de la fecha de finalización del mantenimiento, siempre que Teradata renueve el contrato y se paguen todas las tarifas.

Ciclo de vida de soporte del software Teradata Tools and Utilities

Para el software Teradata Tools & Utilities, Teradata proporcionará servicios de resolución de problemas de software, lo que incluye mantenimiento a nivel de código y cualquier actividad que proporcione correcciones existentes o soluciones alternativas para corregir problemas de software informados por un período no inferior a 36 meses a partir de la fecha de disponibilidad general para el Cliente (GCA).

Versiones de software admitidas

La mayoría de los productos de software de Teradata se corresponden con uno de cuatro posibles tipos de versiones de software. Estas versiones se diferencian por el número de versión X.Y.Z.n.

- El número X se refiere a una mejora de versión de software principal, lo que se conoce también como número de versión para Vantage.
- El número Y se refiere a una mejora de versión de software secundaria.
- El número Z se refiere a una actualización de versión de mantenimiento.
- El número n se refiere a correcciones o parches.

"Service pack" y "hotfix" son los nombres de terceros para denominar las correcciones de software. Siguiendo los estándares de Teradata, un "service pack" es una versión de mantenimiento (Z) y un "hotfix" es un parche (n).

Acceso a versiones de mantenimiento de software y parches

Todos los niveles de servicio de mantenimiento y soporte de plataformas incluyen acceso a cualquier versión de mantenimiento de software, parche y corrección. Para la mayoría de los productos, el Cliente podrá acceder a Soporte de Teradata (Teradata Support) para obtener parches, correcciones y actualizaciones de versiones de mantenimiento para algún software de instalación por parte del Cliente o (a petición del Cliente) Teradata proporcionará una copia del recurso sin cargo adicional. Para los parches y las actualizaciones de versiones de mantenimiento de software que no se puedan obtener directamente, se proporcionará a través de Soporte de Teradata (Teradata Support) la información necesaria para solicitarlos. El Cliente puede replicar o aplicar los parches o las actualizaciones de versiones de mantenimiento para cada copia del software al que corresponda y por el cual el Cliente

haya pagado las tarifas y licencias aplicables.

Mantenimiento y soporte de software descontinuado

El mantenimiento de solución de código de software no estará disponible para el software descontinuado. La disponibilidad de soporte para productos descontinuados no está garantizada y depende de la disponibilidad de especialistas técnicos capacitados y otros recursos necesarios para brindar soporte para el producto.

Mantenimiento y soporte de software alterado

Teradata proporciona versiones de software según disponibilidad general para el Cliente (GCA) para todos los Clientes. Si el Cliente realiza cambios en su software designado, el software tendrá la consideración de "alterado". Teradata no proporciona versiones de software en ningún nivel (X, Y, Z o n) desarrolladas para ser compatibles con versiones alteradas. Teradata no garantiza que el nuevo software funcionará como Teradata afirma que lo hará en combinación con versiones alteradas.

Software que el Cliente puede instalar y mejorar

En relación con el software de instalación por parte del Cliente, que es el software que está disponible para que el Cliente lo descargue a través del portal Soporte de Teradata (Teradata Support), Teradata proporcionará acceso al foro de usuarios de la comunidad de soporte en línea, que ofrece soporte y debates en la comunidad de Teradata. Teradata también proporcionará asistencia para la instalación remota, que consistirá en (i) orientación para encontrar (a través de Soporte de Teradata [Teradata Support]) soluciones a problemas conocidos, (ii) información para resolver problemas con procedimientos, (iii) respuestas a preguntas frecuentes o (iv) facilitar una solución que resuelva el problema informado. Entre otros aspectos, dicho soporte no incluye lo siguiente (que se considera fuera del alcance): (1) instalación remota, (2) consulta para instalación guiada, (3) prueba de versiones de mantenimiento y parches instalados por el Cliente, y recuperación del producto o sistema después de una instalación fallida realizada por el Cliente. A menos que se indique específicamente, los productos de Analytic Application no pueden ser instalados ni mejorados por el Cliente. Se espera que el Cliente encomiende esta actividad a los servicios profesionales de Teradata (Teradata Professional Services).

Licencias de suscripción o mejora de software

Este servicio ofrece al Cliente versiones principales (X) y secundarias (Y) que están disponibles comercialmente de forma general para su software con licencia. La licencia de suscripción o de mejora de software de Teradata incluye el software de base de datos y las utilidades y las herramientas de mainframe de Teradata que estén cubiertas por el acuerdo de soporte y mantenimiento del Cliente, así como por cualquier tarifa de licencia que este haya pagado. La implementación del software no está incluida en las licencias de suscripción o mejora de software.

Software de análisis de protección antivirus

Teradata no proporciona una solución integrada para el software de análisis de protección antivirus ni asesoramiento sobre la configuración y la selección de software para ningún software de protección antivirus.

Teradata no es responsable de los virus en los sistemas del Cliente. Si se detecta un virus en los discos duros del sistema de un Cliente, el servicio de reparación del sistema y puesta del virus en cuarentena estará fuera del alcance del servicio de mantenimiento y soporte. Si bien Teradata hará todos los esfuerzos de asistencia comercialmente razonables si se le solicita que lo haga, en caso de detección de un virus en el sistema de un Cliente, Teradata no será responsable de la pérdida de datos relacionada con dicho virus.

Aplicaciones de Teradata

Ciclo de vida de soporte de aplicaciones de Teradata Managed Application, UDA, productos de Analytic Application y otros productos de software

Para el software Teradata Managed Application, Analytic Application y Unified Data Architecture (UDA), Teradata brindará servicios de resolución de problemas de software, que incluyen mantenimiento a nivel de código y cualquier actividad que proporcione correcciones o soluciones alternativas existentes para corregir los problemas de software informados para la versión de software principal o secundaria actual en ese momento. Si la versión del software del Cliente no está actualizada y el Cliente no dispone de la versión más reciente, Teradata ofrecerá soporte según el modelo de Solo soporte durante el período de Solo soporte. Este servicio puede estar sujeto a tarifas adicionales.

Los productos Managed Application y UDA en estas categorías incluyen actualmente, entre otros, el software Viewpoint, Data Mover, Unity, Ecosystem Manager, Workload Analytics, AppCenter y QueryGrid.

Los productos de Analytic Application incluyen: 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) y TVA (Teradata Value Analyzer).

Mantenimiento extendido de aplicaciones (EAM)

Durante un máximo de 2 años después del vencimiento del soporte para ciertos productos de Analytic Application (actualmente DCM y CIM), Teradata puede ofrecer un servicio de mantenimiento extendido de aplicaciones (Extended Application Maintenance service). El servicio de mantenimiento extendido de aplicaciones (Extended Application Maintenance service) está disponible en incrementos de 1 año e incluye:

- Aceptación de llamadas de casos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Mantenimiento a nivel de código para correcciones de emergencia (e-fix) críticas de gravedad 1 y 2 para problemas nuevos y existentes a través de GSO (si es posible).
- Capacidad de registrar llamadas para problemas a través de Soporte de Teradata (Teradata Support).
- Solo se aplicarán soluciones backport de correcciones e-fix críticas si no existe una solución alternativa aceptable (si es posible).
- Se utiliza exclusivamente una metodología de soporte de servicio remoto; no se proporciona soporte in situ.
- Continuidad del nivel actual de cobertura.

Para poder optar a los servicios de mantenimiento extendido de aplicaciones (Extended Application Maintenance service), el Cliente debe cumplir los siguientes criterios:

- El Cliente debe tener un entorno de almacenamiento estable que no esté experimentando un crecimiento en la carga de usuarios ni que esté sujeto a cambios planificados de aplicaciones a gran escala. El Cliente debe permanecer en una configuración admitida de acuerdo con la Matriz de configuración admitida para su versión actual.
- El Cliente debe tener la versión de mantenimiento más reciente de la versión principal/secundaria y estar dispuesto a actualizar a la versión más reciente de e-fix para obtener las correcciones.
- Un contrato EAM no puede permitir ninguna brecha en la cobertura de soporte. Se alienta a los Clientes a cambiar a un contrato EAM tan pronto como expire el soporte de e-fix para su versión de software actual. Los Clientes que soliciten soporte que no tengan un contrato EAM

deberán iniciar un nuevo contrato EAM y pagar la cobertura en mora a partir de la fecha en que finalizó el soporte de e-fix.

El servicio de mantenimiento extendido de aplicaciones (Extended Application Maintenance service) no incluye:

- Servicios para equipos
- Acuerdos de nivel de servicio (SLA) para correcciones e-fix
- Certificación de programas admitidos, nuevas versiones del sistema operativo o nuevas aplicaciones
- Listas de certificación de software actualizado para software que ha superado su ciclo de vida convencional
- Actualizaciones de software, versiones de mantenimiento generales o versiones de funcionalidad
- Tiempos de resolución o restauración: solo esfuerzo comercialmente razonable
- Cualquier otro cliente o programa de software de aplicación
- Servicios de mantenimiento extendido de aplicaciones (Extended Application Maintenance service) después del final del período solicitado

Otro software de terceros

Ciclo de vida de soporte del software Teradata Aster y Hadoop

La política de soporte de software de Teradata Aster es proporcionar 3 años de mantenimiento y soporte desde la fecha de disponibilidad general para el Cliente (GCA) de Teradata hasta la fecha de finalización del mantenimiento. La política de soporte de software Hadoop de Teradata es proporcionar 3 años de mantenimiento y soporte desde la fecha de disponibilidad general del proveedor distribuidor hasta la fecha de finalización del mantenimiento. Durante el período de mantenimiento y soporte para los productos de Aster Database, Aster Execution Engine y el software Hadoop, Teradata proporcionará servicios de resolución de problemas de software, que incluyen mantenimiento a nivel de código y cualquier actividad que proporcione correcciones o soluciones alternativas existentes para corregir problemas de software informados por un período no inferior a 36 meses a partir de su fecha de disponibilidad según se ha determinado anteriormente. Teradata puede, a su discreción, dar soporte a versiones adicionales, pero no proporcionará correcciones ni parches para dichas versiones.

Teradata proporcionará el servicio de Solo soporte de Hadoop (Hadoop Support-Only service) para versiones caducadas de Hadoop, si bien el servicio de Solo soporte de Hadoop no se puede renovar desde el 31 de diciembre de 2021. Los contratos actuales de mantenimiento y soporte ofrecen soporte para versiones caducadas de Hadoop, y estos servicios se prestarán hasta que llegue la fecha de renovación. Solo soporte de Hadoop proporciona informes de problemas, creación de casos, acceso a artículos de conocimiento y soluciones alternativas con un esfuerzo comercialmente razonable.

Certificación de software de sistemas operativos de terceros

La política de Teradata es probar y certificar todos los parches de sistema operativo para proteger contra cualquier impacto potencial que pueda provocar la degradación o el tiempo de inactividad del sistema. El ciclo de prueba de un parche del sistema operativo comenzará inmediatamente después de la entrega por parte del proveedor del sistema operativo.

Teradata completará la certificación del parche tan pronto como sea posible después de recibir el parche para el sistema operativo del proveedor. La mayoría de las certificaciones de parches se completan en menos de 35 días. Teradata hace todo lo posible por completar las certificaciones que requieren más tiempo (parches para zonas sensibles del código) en menos de 50 días.

En una situación de corrección de emergencia, Teradata ofrecerá correcciones e-fix a través del servidor de software de Teradata (Teradata Software Server, TSS) en cuestión de días, si bien es posible que esa

teradata.

corrección no haya pasado por el proceso de certificación completo.

Los procesos de Teradata para notificar a los Clientes la disponibilidad de nuevos parches para el sistema operativo y publicar los paquetes para su descarga serán coherentes con esta política. Teradata no recomienda que los Clientes apliquen ningún parche del sistema operativo a su sistema de Teradata antes de que este haya sido probado y certificado por el equipo de ingeniería de Teradata.

Soporte para software de terceros

El soporte para productos de software de terceros será proporcionado por el proveedor, a menos que Teradata tenga un acuerdo específico con ese proveedor para proporcionar soporte para el software de terceros. Si Teradata tiene un acuerdo específico con el proveedor externo y el Cliente contrata a Teradata para brindar soporte para los productos del proveedor externo, la instalación, la implementación, las mejoras y las actualizaciones del software y el firmware de terceros serán responsabilidad del Cliente (por ejemplo, la copia de seguridad y restauración del software y el firmware de terceros). En los casos en que Teradata no tenga una relación de soporte formal con el proveedor externo, Teradata no realizará ninguna certificación ni prueba de estos productos de software. Es responsabilidad del Cliente determinar si el software está certificado por el proveedor para su uso en el entorno en el que se implementará. Teradata no asumirá ninguna responsabilidad por la instalación, integración, mantenimiento o soporte de productos de terceros, incluso si han sido certificados para funcionar con un producto de Teradata.

En la mayoría de los casos, Teradata acordará con el Cliente la instalación y el uso de software de terceros, a menos que Teradata haya identificado previamente un problema de compatibilidad. Si Teradata identifica que un producto de terceros está afectando negativamente al rendimiento, la compatibilidad o el funcionamiento, Teradata recomendará que este producto se deshabilite o elimine de inmediato y que se comunique con el proveedor de terceros para obtener soporte. Si el Cliente no puede cumplir con la recomendación de Teradata, dicha negativa podría afectar negativamente al nivel de soporte que brinda Teradata y posiblemente anular el acuerdo de soporte del Cliente con Teradata.

A medida que Teradata conoce problemas con productos de terceros, Teradata documenta dichos problemas y los pone a disposición de los Clientes a través de Soporte de Teradata (Teradata Support). Cualquier diagnóstico o resolución de problemas causados por productos de terceros se considerará "fuera de alcance" con respecto al acuerdo de servicio con el Cliente.

Software SAS

SAS es responsable de la instalación del software SAS basado en servidor y cliente. Teradata es responsable de la instalación (y mejora) del SAS EP residente en nodo de acuerdo con las normas y políticas generales del Servicio de implementación de software de Teradata (Teradata Software Implementation Service, SWI) opcional.

Una vez completada la instalación de SAS EP, SAS es responsable de la configuración, la puesta en marcha y el ajuste de la solución general. Cuando esta se encuentre en estado operativo, el soporte del producto SAS EP será responsabilidad de SAS.

Soporte internacional

Resolución de problemas

Resolución de problemas de hardware

La resolución de problemas de hardware se completa cuando el equipo vuelve a tener un estado preparado para funcionar. La implementación de una orden de reacondicionamiento de campo (FRO), una resolución (corrección) a un problema informado u otro mantenimiento correctivo no alterará la gravedad original de un caso.

Si la resolución del problema o una FRO requieren que la inactividad del sistema, la resolución del problema o FRO se registrará por la clasificación de gravedad del caso original o la FRO.

Por lo tanto, en ciertas situaciones en las que la resolución de un caso de gravedad 2 o 3 o la implementación de una FRO requiera un tiempo de inactividad del sistema, el Cliente experimentará dicha indisponibilidad sin que esto genere un caso de gravedad 1. Estas interrupciones se producirán durante el horario comercial. Si se solicita que se realicen fuera de este horario, tendrán un coste adicional.

Resolución de problemas de software

La resolución de problemas de software consiste en: 1) orientación para localizar (a través de Soporte de Teradata [Teradata Support]) soluciones a problemas conocidos, información para resolver problemas de procedimiento y respuestas a preguntas frecuentes; 2) recomendaciones de mejora si la solución está disponible en una versión de software posterior; 3) provisión de un procedimiento de solución temporal para eludir un problema hasta que se proporcione una corrección e-fix o un cambio a nivel de código; 4) provisión de una corrección e-fix o cambio a nivel de código que resuelva el problema informado. Las correcciones e-fix o los cambios a nivel de código solo se proporcionarán para las versiones admitidas de Database, Tools and Utilities o software del Cliente a discreción de Teradata.

La resolución de problemas de software de Teradata no incluye: (i) la instalación, (ii) la consulta para instalación guiada, (iii) la prueba de parches y versiones de mantenimiento que haya instalado el Cliente ni (iv) la recuperación del producto o sistema después de una instalación fallida realizada por el Cliente.

Directrices de escalado

Los procesos de soporte de Teradata incluyen normas de escalado, notificación y resolución. Estos desencadenadores se activan según la gravedad del caso y el impacto en el rendimiento del producto. Las normas son las siguientes:

	Gravedad 1	Gravedad 2	Gravedad 3	Gravedad 4	Gravedad 5
Definición	El sistema de misión crítica está inactivo, dañado o tan gravemente degradado que no se puede utilizar y requiere atención inmediata para volver a funcionar	El sistema de producción está activo y en estado operativo, pero el problema tiene un impacto diario grave y continuo en el negocio, por lo que requiere intervención inmediata y esfuerzos urgentes de resolución	El problema tiene un impacto medio en el negocio; los esfuerzos de resolución pueden ocurrir en los próximos días (o causa raíz de inactividad de gravedad 1)	El problema tiene un impacto bajo en las operaciones; se requiere investigación o información adicional	La resolución del problema se aplaza o debe ser planificada mutuamente por Teradata y el Cliente

Recursos	Niveles inmediatos 1-3, intervención	Niveles inmediatos 2 (o 3), intervención	Niveles 1 y 2 en 2 días	Niveles 1 y 2 en 5 días	Según sea necesario
Esfuerzo de trabajo	Ininterrumpido*	Esfuerzos dedicados y continuos**	Esfuerzos gestionados durante el horario del centro (en sintonía con el horario de trabajo del Cliente)	Esfuerzo práctico durante el horario del centro	Esfuerzo planificado
Actualizaciones del Cliente***	Por hora o según lo acordado	Cada 6 horas o según lo acordado	Diarias o según lo acordado	Cada 5 días o según lo acordado	Según corresponda al plan
Llamada puente	Sí	No, o previa solicitud con el responsable del servicio asignado	No	No	No
Escalado al nivel 3	Inmediato	Tras 12 horas como máximo	Tras 3 días como máximo	Tras 7 días como máximo	Según sea necesario
Acciones correctivas de circuito cerrado	Sí (solo servicios de éxito de Teradata [Teradata Success Services])	No	No	No	No

* Continuarán los esfuerzos como G1 mientras se pueda lograr un progreso significativo; el Cliente y el sistema deben estar disponibles e involucrados

** Continuarán esfuerzos como G2 mientras se pueda lograr un progreso significativo; si se requiere del Cliente para continuar avanzando, el Cliente/sistema debe estar disponible

*** Indica los días de servicio (días que el Cliente tiene contratado para el servicio)

Comunicación del estado de los escalados

Todos los casos de gravedad 1 se escalan inmediatamente al responsable de turno y al representante de Servicio al Cliente de Teradata asignado. Se informará del estado de estos problemas al Cliente cada hora mediante llamada telefónica. Para los casos de gravedad 2 y 3, el Cliente puede verificar el estado utilizando Soporte de Teradata (Teradata Support) y seleccionando la opción "Ver un caso" adecuada según sus necesidades. El Cliente también puede solicitar recibir automáticamente un aviso de actualización por correo electrónico para cualquier caso.

Escalado de interrupciones más allá de los planes de control de cambios aprobados

Para los controles de cambios que se ejecuten más allá de la interrupción programada en los sistemas de producción, Teradata declarará inmediatamente un caso de gravedad 1 y lo gestionará como tal hasta que se restablezca la operación completa del sistema. Una vez que se restablezca el sistema,

Teradata revisará el caso con el Cliente con el fin de identificar formas de evitar que se repita.

Administración de casos

Cuando el Cliente cree un caso de gravedad 1, Teradata hará todo lo posible de inmediato para que el sistema del Cliente vuelva al estado operativo. Para abordar los casos de gravedad 1 de manera eficaz, Teradata requiere que el Cliente proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema y que el personal adecuado del Cliente esté disponible para ayudar en la resolución. De lo contrario, Teradata reclasificará la gravedad del caso a un estado de gravedad 2.

Una vez que un representante remoto de Teradata comienza a brindar soporte para una llamada de gravedad 1, continuará abordando el problema sin interrupciones y asistirá al personal de soporte de Teradata en el sitio si se considera necesario un envío. A discreción de Teradata, un representante de Teradata puede ser interrumpido y, posiblemente, reasignado si trabaja en casos de gravedad 2 o 3.

Cierre de casos

Tras brindar una solución a un caso, Teradata solicitará la aprobación del Cliente para cerrar el caso. En aquellas situaciones en las que el Cliente participe activamente con Teradata cuando se proporcione la solución y el Cliente esté de acuerdo en que la solución resuelve el problema o responde la pregunta, Teradata cerrará el caso.

Si el Cliente no está directamente involucrado en el momento en que se proporciona la solución (por ejemplo, se informa al Cliente de la solución a través de Soporte de Teradata [Teradata Support] o un correo electrónico), Teradata le brindará la oportunidad de aceptar el cierre del caso. Si el Cliente no cierra un evento en los 14 días posteriores a la recepción de la solicitud por correo electrónico de Teradata y no informa a Teradata de que dicho caso no se ha solucionado, Teradata cerrará el caso como "transferido al Cliente". Estos casos serán visibles en Soporte de Teradata (Teradata Support) como "transferidos al Cliente" durante un período de dos años.

Teradata también cerrará un caso en aquellas situaciones en las que el Cliente no haya proporcionado la información requerida para que Teradata diagnostique y resuelva correctamente el problema. Si, después de un período de tiempo razonable (determinado según la gravedad del caso), Teradata no recibe la información solicitada, cerrará el caso como "cancelado por el Cliente". El Cliente tendrá 7 días para responder a una solicitud de un caso de gravedad 3 y 14 días para responder a una solicitud de un caso de gravedad 4.

La solución a un caso se define como sigue:

Caso de software:

- Se ha brindado asesoramiento y se ha resuelto el problema o respondido la pregunta.
- Hay una solución alternativa viable disponible y se considera una corrección permanente.
- Se requiere una corrección de software y hay una versión de GCA disponible.
- Se requiere una solicitud de cambio.

Caso de hardware:

- Se ha completado el cambio de configuración necesario.
- Se ha completado la reparación del hardware o se han instalado adecuadamente las piezas reemplazadas.

Solicitudes de control de cambios

Teradata requiere una notificación por parte del Cliente no menos de 28 días antes de un cambio para desarrollar un plan de control de cambios.

Responsabilidades del Cliente

Los Clientes son responsables de cumplir con ciertas obligaciones para permitir que Teradata brinde el servicio. Si no se cumplen las obligaciones enumeradas a continuación, Teradata puede hacer lo siguiente:

- Cobrar el tiempo y los materiales del trabajo adicional, fuera del alcance o in situ
- Reclasificar la gravedad del caso
- No prestar los servicios

Preparación del sitio

El Cliente es responsable de preparar (antes de la entrega de los productos que se usarán o repararán), mantener y actualizar, según sea necesario, el sitio del Cliente de acuerdo con las especificaciones de Teradata o del fabricante externo, y de proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y adecuadas para el personal de mantenimiento de Teradata, lo que incluye un suministro de energía comercial y limpio, servicios públicos adecuados, extensiones telefónicas y módems locales, y conectividad para las herramientas de diagnóstico.

Conectividad remota

Teradata requiere una conexión remota a los sistemas del Cliente para la prestación de todos los servicios que puedan brindarse de forma remota. El Cliente debe aceptar permitir que Teradata acceda al sistema del Cliente para habilitar una conexión remota, así como el uso de las herramientas de soporte de Teradata (como se detalla a continuación). Además, a solicitud de Teradata, el Cliente debe proporcionar los datos de inicio de sesión y las contraseñas necesarias para acceder a los sistemas correspondientes de forma remota. Si el Cliente rechaza la instalación o, en cualquier momento, no permite que Teradata utilice sin restricciones una conexión remota a través de ServiceConnect, ServiceLink o una conexión de red privada virtual de empresa a empresa de alta velocidad, los Acuerdos de nivel de servicio (SLA) asociados con el Soporte Premier (Premier Support) se considerarán nulos y sin efecto y no se proporcionará ningún soporte adicional opcional ni servicios que puedan prestarse de forma remota. "No se realizará la entrega in situ de servicios que puedan prestarse a través de una conexión remota".

En relación con las plataformas integradas de hardware y software de Teradata, en caso de que el Cliente no permita el uso de Teradata ServiceConnect, Teradata ServiceLink o el acceso a la conexión remota de red privada virtual de empresa a empresa de alta velocidad necesaria para brindar el Soporte Premier (Premier Support), el Cliente estará sujeto a una tarifa adicional (que se suma a la tarifa anual del Soporte Premier [Premier Support]) asociada con la prestación de servicios in situ (On-site service).

En relación con el servicio Solo software de Teradata (como TD_VMware o Nube pública hágalo usted mismo), en caso de que el Cliente no permita el uso de Teradata ServiceConnect, Teradata ServiceLink o el acceso a la conexión remota de red privada virtual de empresa a empresa de alta velocidad necesaria para brindar el Soporte Premier (Premier Support), el Cliente estará sujeto a una tarifa adicional (que se suma a la tarifa anual del Soporte Premier [Premier Support]) asociada con la prestación de servicios in situ (On-site service).

Además de la conectividad remota, si el conjunto de herramientas de servicios de soporte de Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) o Teradata Vital Infrastructure (TVI) no están completamente habilitados, no se podrá ofrecer la funcionalidad completa de Soporte de Teradata (Teradata Support) y los servicios aplicables con los más altos niveles de seguridad y automatización, y el Cliente será responsable de la gestión de dichos servicios, como Change Control Automation, y deberá notificar a Teradata sobre todos los fallos y alertas en un plazo de 24 horas a través de teradata.support.com, además de proporcionar toda la información del registro de eventos.

Conectividad remota con ServiceConnect™

La solución de conectividad remota estándar de Teradata es ServiceConnect, que se incluye con el conjunto de herramientas de servicios de soporte de Teradata (Teradata Support Services Tools Suite). El Cliente debe permitir la conectividad para las herramientas de Teradata ServiceConnect y Support Services Tools Suite, de modo que Teradata pueda proporcionar soporte remoto automatizado de forma óptima y segura, así como otras soluciones de servicios entre el sistema del Cliente y Teradata.

Sin coste adicional, Teradata instalará y conectará el conjunto de herramientas de servicios de soporte de Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) para habilitar los más altos niveles de seguridad y automatización para brindar soporte remoto y otros servicios en el sistema Teradata.

El conjunto de herramientas de servicios de soporte de Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) incluye lo siguiente:

- *ServiceConnect*, que se utiliza para habilitar una conexión segura y brindar soporte y servicios remotos.
- *Portal Soporte de Teradata (Teradata Support)*, *support.teradata.com*, que se utiliza para aprovechar el recurso Administración del servicio de atención al cliente de Teradata y generar tickets (casos, incidentes, solicitudes de cambio, solicitudes de servicio, alertas y más).
- *Agente de soporte de Teradata (Teradata Support Agent, TSA)*, que permite la automatización y el autoserivicio.
- *Agente de recopilación de telemetría (Telemetry Collection Agent, TCA)*, que permite la recopilación y el análisis de datos de telemetría del sistema.
- Software de monitorización según sea necesario, para la gestión de eventos y alertas.
- *Secure Password Vault (Secure Password Vault, SPV)*, que permite el almacenamiento seguro de las credenciales utilizadas para acceder a los sistemas.
- *Performance Data Collection and Reporting (PDCR)* y *Viewpoint*, que permiten realizar tareas de monitorización y generación de alertas del sistema.

El Cliente debe proporcionar acceso al sistema de Teradata para instalar Teradata Support Tools Suite de modo que ofrezca acceso a, entre otros, los requisitos enumerados a continuación:

- Conectividad a través de ServiceConnect
- Teradata Viewpoint Server en una versión de software sujeta a soporte en ese momento con espacio disponible
- Teradata Server Management con conexión a support.teradata.com

Teradata instalará Teradata Support Tools Suite con los umbrales recomendados de Teradata para ofrecer soporte y otros servicios aplicables siguiendo los requisitos de Control de cambios del Cliente. Teradata proporcionará actualizaciones frecuentes de estas herramientas para mejorar continuamente el nivel proporcionado de seguridad, automatización y resultados.

Teradata puede utilizar o desarrollar ciertos programas informáticos, datos, secuencias de comandos, documentación, herramientas y otros materiales que Teradata emplee para brindar soporte y servicios, incluido, entre otros, el conjunto de herramientas de servicios de soporte de Teradata (Teradata Support Services Tools Suite). Las herramientas de Teradata son propiedad intelectual confidencial y patentada de Teradata, y no constituyen "Productos" según el acuerdo aplicable y no se otorgan bajo licencia ni se transfieren al Cliente.

Estas herramientas no pueden ser copiadas, transferidas, divulgadas ni utilizadas por nadie que no sea Teradata sin el consentimiento previo por escrito de Teradata, y no implicarán la transmisión de derechos ni licencias. Teradata puede instalar, actualizar, cambiar o eliminar las herramientas de Teradata a su discreción, incluso al finalizar/rescindir cualquier acuerdo de servicio.

Teradata garantiza que la instalación de las herramientas de Teradata: (i) no provocará que el equipo o el software dejen de ajustarse a los requisitos de las garantías aplicables del equipo o el software

teradata.

según lo establecido expresamente en el Acuerdo; (ii) no infringirá los derechos de propiedad intelectual de terceros; (iii) no implicará el acceso a datos del Cliente.

Si las herramientas de Teradata son incompatibles con una o ambas garantías, Teradata cambiará las herramientas para revertir esta incompatibilidad o bien las eliminará. En todos los demás aspectos, las herramientas de Teradata se ofrecen "TAL CUAL". Estas son las obligaciones exclusivas de Teradata y los derechos y recursos exclusivos del Cliente con respecto a las herramientas de Teradata.

Conectividad remota mediante ServiceLink™ y red privada virtual

Para algunos productos con Soporte solo de software, el Cliente puede utilizar Teradata ServiceLink para habilitar la conectividad remota entre el sistema del Cliente y Teradata y permitir el suministro remoto del soporte y otros servicios.

Para brindar soporte y servicios destinados a algunos productos, el Cliente dispone de la opción de habilitar una conexión de red privada virtual de empresa a empresa de alta velocidad y sin token entre el sistema del Cliente y Teradata. Esta modalidad requiere la aprobación por escrito de Teradata y está sujeta a tarifas adicionales. En caso de que el acceso mediante tokens sea un requisito de seguridad para la conectividad remota en el entorno del Cliente, si fuese necesario, Teradata cobrará tarifas adicionales para administrar los tokens para el Cliente.

El uso de ServiceLink o la conectividad remota mediante VPN limita la capacidad y el funcionamiento de algunas de las herramientas de Support Services Tools Suite, lo que limita la automatización, las mejoras de seguridad y las funciones y requerirá que el Cliente asuma la responsabilidad de coordinar la prestación de los servicios y el soporte.

Movimientos, adiciones o restablecimientos de productos

Movimientos, adiciones o restablecimientos

El Cliente notificará a Teradata por escrito al menos 30 días antes de que el producto se mueva, agregue o retire del servicio, o si el Cliente desea cambiar las horas de cobertura contratadas. La notificación debe incluir la nueva ubicación (con la dirección completa, la ciudad, el estado y el código postal y el nuevo número de ubicación) y la fecha de vigencia del cambio. Si el Cliente no proporciona el aviso requerido, Teradata se reserva el derecho de facturar al Cliente los Servicios adicionales (Additional Services) (como se detalla a continuación) que resulten de los retrasos causados por esta actuación (incluido, por ejemplo, el traslado del técnico de Teradata a una ubicación incorrecta).

Para que los productos previamente cubiertos por una orden de mantenimiento y soporte se restablezcan con una nueva orden de mantenimiento y soporte, independientemente del nivel de servicio o las opciones que se hayan seleccionado, todas las tarifas de mantenimiento y soporte vencidas y cualquier tarifa de recertificación aplicable deben pagarse en su totalidad para que los productos sean aceptados para recibir cobertura. Los equipos que no han estado sujetos a la garantía de Teradata o que no hayan recibido mantenimiento de Teradata durante más de 90 días requerirán la recertificación de Teradata para recibir cobertura bajo una orden de mantenimiento y soporte.

Operaciones

El Cliente es responsable de todas las operaciones relacionadas con los sistemas, lo que incluye (i) obtener la capacitación adecuada sobre sus operaciones; (ii) garantizar que todas las instalaciones, actualizaciones y correcciones para un problema se hayan realizado de conformidad con las especificaciones de Teradata; (iii) proporcionar los procesos, servicios y sistemas de copia de seguridad y restauración que permitan restaurar el sistema en caso de fallo; (iv) restaurar datos, conexiones de datos y software de aplicaciones después de que Teradata preste servicios; (v) realizar copias de todos los datos de software y dispositivos de almacenamiento extraíbles a intervalos regulares programados y antes de que Teradata realice cualquier servicio; (vi) realizar pruebas; (vii) instalar sin demora las correcciones proporcionadas por Teradata para los problemas informados; y (viii) abordar cualquier problema de rendimiento del sistema.

El Cliente debe utilizar los productos de acuerdo con la documentación de Teradata. El Cliente no realizará ni hará realizar ninguna corrección, reparación o alteración, ni realizará ni hará realizar ningún mantenimiento en los productos, salvo que Teradata realice estas acciones o las apruebe.

El Cliente es responsable de acceder a Soporte de Teradata (Teradata Support) para verificar el estado de los casos y los controles de cambios. El Cliente debe 1) designar una cantidad razonable de personal capacitado como contacto de soporte para interactuar con el grupo de Servicios al Cliente de Teradata; 2) consultar Soporte de Teradata (Teradata Support) para obtener avisos sobre soporte y discontinuación de productos; e 3) identificar cualquier parche y nuevas versiones para el software o firmware de destino (diferentes de los recomendados por Teradata como parte de una resolución de problemas) para su instalación.

Herramientas de monitorización

El Cliente debe permitir que Teradata instale y ejecute herramientas/agentes de monitorización y diagnóstico. Estas herramientas recopilan los datos del sistema y notifican a Teradata para ayudar en la resolución de problemas, el control de cambios y el análisis y la generación de informes del uso del sistema, así como para detectar fallos en el sistema. Los datos de uso del sistema no incluirán datos del Cliente.

Si se compra un servicio de monitorización de la cartera de [Servicios de éxito de Teradata \(Teradata Success Services\)](#), el Cliente debe permitir que Teradata implemente Service Operations Reporting (SOR) en uno de los servidores administrados de Teradata. Estos agentes capturarán alertas, eventos y métricas de rendimiento de la base de datos para que puedan mostrarse al Cliente en el portal de gestión de operaciones de Teradata.

Soporte de Teradata (Teradata Support)

El Cliente debe identificar por escrito y siempre tener disponibles dos empleados para que sean los administradores principal y alternativo de Soporte de Teradata (Teradata Support). Los administradores son responsables de aprobar la adición y eliminación de los usuarios de Soporte de Teradata (Teradata Support) asociados con su empresa y de todas las funciones en Soporte de Teradata (Teradata Support) y los permisos de visualización asociados con cada usuario de Teradata Support de su empresa.

Resolución inicial de problemas

El Cliente debe intentar aislar y documentar los problemas, y utilizar Soporte de Teradata (Teradata Support) para buscar las correcciones conocidas para un problema, realizar un seguimiento de los estados de los casos, enviar y actualizar todos los casos de servicio, y determinar la disponibilidad de correcciones para un problema y de nuevas versiones de software.

El Cliente deberá colaborar con el personal de soporte técnico de Teradata con esfuerzos comercialmente razonables de cooperación, asistencia y facilitación de información completa, precisa y pertinente para Teradata sobre el problema hasta que se resuelva el problema. Dicha asistencia por parte del Cliente puede incluir el inicio de sesión en los sistemas del Cliente para el diagnóstico de problemas, la descarga e instalación de parches de software, la recuperación y transferencia de registros/archivos del sistema, la reinstalación del producto existente y la participación en pruebas de correcciones.

Servicios opcionales (Optional Services)

Partes

Servicio de piezas in situ (On-Site Parts Service)

Con el Servicio de piezas in situ (On-Site Parts Service), el equipo de Soporte al Cliente y servicios de Teradata (Teradata Customer Support and Services) analizará las necesidades de piezas específicas del Cliente, desarrollará un plan personalizado y administrará el inventario de repuestos en las instalaciones.

Teradata ajustará continuamente el plan para posibilitar la administración de piezas a lo largo de su ciclo de vida (por ejemplo, las FRO y las piezas que requieren un reemplazo regular [como unidades de disco, baterías, etc.]). Estos repuestos in situ se almacenarán en la ubicación del Cliente. El Cliente debe almacenar las piezas en una zona segura y dar acceso sin restricciones al personal de Teradata cuando se le solicite. Estas piezas se sumarán al stock centralizado de repuestos de Teradata. Si no se conservan los materiales de embalaje originales, se puede cobrar al Cliente una tarifa de reposición de las piezas que carezcan de embalaje. Teradata revisará periódicamente la lista de piezas específicas almacenadas en el sitio del Cliente. A discreción exclusiva de Teradata, Teradata determinará si es necesario agregar o quitar piezas en función de su criticidad y necesidad.

Servicio completo de reemplazo de piezas de Teradata (Teradata Full Parts Replacement Service)

Teradata será responsable de realizar el mantenimiento correctivo requerido en todas las piezas que se consideren reemplazables por el Cliente y reemplazar las piezas necesarias para que el equipo vuelva a estar listo para funcionar. Este servicio se realizará de acuerdo con los tiempos de respuesta in situ de gravedad 3 contratados con Premier Appliance Support.

Conservación de unidades de disco

Con el servicio de conservación de unidades de disco (Disk Drive Retention Service), el cambio de los discos o unidades de estado sólido que fallen (los tipos de unidades se identificarán específicamente en la orden de mantenimiento) no se realizará según el modelo de intercambio. En cambio, tras el reemplazo (ya sea por parte de Teradata o del Cliente), la unidad de disco reemplazada pasará a ser propiedad del Cliente.

Implementación de software

Servicio de mejora limitado de Vantage (Vantage Limited Upgrade Service)

Con el Servicio de mejora limitado de Vantage (Vantage Limited Upgrade Service), Teradata proporcionará mejoras/actualizaciones remotas de Teradata Database, la aplicación administrada de Teradata (como Viewpoint) y las versiones de software del sistema operativo cubiertas por una orden pertinente, para el cual el Cliente tenga una licencia válida. La instalación se llevará a cabo durante las horas de cobertura remota e in situ que se aplican a los casos de gravedad 1. Todas las implementaciones deberán seguir el proceso de implementación y administración del control de cambios vigente en ese momento de Teradata y están sujetas a cualquier requisito de conectividad remota. A discreción de Teradata, todo sistema operativo, actualización de firmware u otra actualización de software que se necesite para permitir la implementación de un cambio de software Database se puede realizar como parte del Servicio de actualización (Upgrade Service).

- El Servicio de mejora limitado de Vantage (Vantage Limited Upgrade Service) solo está disponible para Clientes con no más de 2 plataformas Teradata o exclusivamente con plataformas Nube hágalo usted mismo.
- No todos los productos de software de Teradata pueden optar al servicio de mejora de Teradata (Teradata Upgrade service) (como productos de Teradata Analytic Application o Hadoop).
- El Cliente debe proporcionar a Teradata un aviso de cambio con al menos 28 días de antelación para que Teradata pueda desarrollar y aprobar el plan de control de cambios adecuado.
- El Cliente es responsable de identificar la versión de software de destino específica que se implementará.

El Servicio de mejora limitado de Vantage (Vantage Limited Upgrade Service) de Teradata no está disponible para soluciones Public Cloud a menos que se haya implementado la solución de conectividad remota Teradata ServiceConnect y, en tal caso, solo se aplicará para mantenimiento y

teradata.

parches/correcciones.

A continuación se detallan las opciones de servicio anual específicas del Servicio de mejora limitado de Vantage.

OnPremises y TD_VMware	Todas las mejoras principales (X) y secundarias (Y) de Teradata Database (excepto Nube pública hágalo usted mismo), Teradata Managed Application y software de SO, así como todas las versiones de mantenimiento (Z)/parche (n) y todas las correcciones necesarias (Efix).
Nube pública hágalo usted mismo	Todas las versiones de mantenimiento (Z)/parche (n) y todas las correcciones (Efix) necesarias.

Servicio de implementación de software de copia de seguridad y restauración (BAR Software Implementation Service [SWI])

Teradata proporcionará la implementación remota de las versiones de software BAR cubiertas por la orden pertinente, para las cuales el Cliente tenga una licencia válida. SWI para BAR no incluye la identificación de la versión de software de destino específica que se debe implementar. La instalación se llevará a cabo durante las horas de cobertura remota e in situ que se aplican a los casos de gravedad 1. Todas estas implementaciones deberán seguir el proceso de implementación y administración del control de cambios vigente en ese momento de Teradata y están sujetas a cualquier requisito de conectividad remota. Cualquier actualización de sistemas operativos o firmware u otras actualizaciones de software están fuera del alcance de SWI para BAR. El Cliente debe proporcionar a Teradata un aviso de cambio con al menos 28 días de antelación para que Teradata pueda desarrollar y aprobar el plan de control de cambios.

A continuación se detallan las opciones de servicio anual específicas de SWI.

BAR	La extensión BAR de Teradata (Data Stream Architecture [DSA]/Tier Archived Restore Architecture [TARA]) y el software y las correcciones de la suite empresarial Backup and Recovery (NetBackup/NetVault).
-----	--

Implementación de software de dispositivos Hadoop

Teradata proporcionará personal que se encargará de la implementación remota del "entorno de dispositivo Hadoop de Teradata" para una versión certificada de Teradata, la aplicación administrada de Teradata (por ejemplo, Viewpoint) y las versiones de software del sistema operativo cubiertas por la orden correspondiente, para las cuales el Cliente tenga una licencia válida. No todos los productos de software pueden optar al servicio SWI para dispositivos Hadoop (Hadoop Appliance SWI service) (como los productos de Teradata Analytic Application o de Teradata Database).

El SWI para dispositivos Hadoop no incluye la identificación de la versión de software de destino específica que se debe implementar. La instalación se llevará a cabo durante las horas de cobertura remota e in situ que se aplican a los casos de gravedad 1. Todas estas implementaciones deberán seguir el proceso de implementación y administración del control de cambios vigente en ese momento de Teradata y están sujetas a cualquier requisito de conectividad remota. A discreción de Teradata, las mejoras del sistema operativo o de firmware u otras actualizaciones de software que se necesiten para permitir la implementación de un cambio de software de Hadoop se pueden realizar como parte del servicio SWI para dispositivos Hadoop (Hadoop Appliance SWI service).

El Cliente debe proporcionar a Teradata un aviso de cambio con al menos 28 días de anticipación para que Teradata pueda desarrollar y aprobar el plan de control de cambios.

A continuación se detalla la opción anual específica de SWI para Hadoop Appliance.

SWI para dispositivos Hadoop	<p>Mejoras secundarias (Y) certificadas de software de dispositivos Hadoop de Teradata, y todas las versiones de mantenimiento (Z)/parche (n), así como todas las correcciones (Efix) necesarias. Limitado a 6 por año.</p> <p>Mejoras principales (X) y secundarias (Y) de aplicaciones administradas de Teradata y software de sistema operativo, y todas las versiones de mantenimiento (Z)/parche (n), así como las correcciones (Efix) necesarias</p> <p>Excluye las mejoras principales (X) para Hadoop y los servicios de seguridad o profesionales que puedan ser necesarios como parte de una mejora.</p>
------------------------------	--

Servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services)

Teradata ofrece servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services) para brindar a los Clientes la capacidad de elegir el nivel de servicio necesario para mantener su ecosistema analítico en funcionamiento y maximizar su inversión en tecnología. Los servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services) se basan en el Soporte Premier (Premier Support) de Teradata y abarcan desde servicios básicos de habilitación de plataformas hasta servicios operativos y de gestión proactivos. Los servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services) están sujetos a los requisitos de conectividad remota.

Los Clientes con un contrato de servicios de éxito de Teradata (Teradata Success Services) en una o varias plataformas Teradata instaladas recibirán un talonario de Teradata Education en función de la asignación de talonarios de Teradata aplicable en ese momento. El talonario se puede utilizar únicamente para suscripciones a Teradata University, cursos web, clases virtuales públicas dirigidas por un instructor o vales para exámenes de certificación de Teradata.

- La asignación de talonarios debe utilizarse durante el período inicial del contrato. Teradata puede permitir la asignación de talonarios adicionales en los períodos de renovación.
- En caso de cancelación o reprogramación de la capacitación con menos de 10 días laborables de anticipación, se cobrará dicha capacitación, incluidos los gastos de viaje del instructor.

Teradata Esencial (Teradata Essential)

Teradata brindará los siguientes servicios como parte del servicio Teradata Esencial (Teradata Essential) para la plataforma de un Cliente. Este servicio requiere que la plataforma tenga cobertura de Soporte Premier (Premier Support) y solo está disponible para la base de datos de Teradata.

Si se ejecuta una orden de Esencial (Essential) válida en el programa que proporciona el "nivel de cliente" que da cobertura según la oferta Esencial (Essential) a todas las plataformas de Teradata Database del Cliente y las soluciones BAR admitidas de Teradata, el Cliente debe cumplir los requisitos siguientes para participar en el programa: 1) el Cliente debe tener al menos una plataforma de Teradata en una versión actual de disponibilidad general para el Cliente (GCA) de Teradata; 2) el Cliente debe tener cobertura Esencial (Essential) en todas sus plataformas de Teradata Database; y 3) el Cliente debe tener en cuenta que, después de la migración del año inicial, los precios por nivel de cliente solo se aplicarán a las plataformas en la versión de disponibilidad general para el Cliente (GCA) en el momento de la renovación del servicio de soporte.

Administración de servicios asignados (Assigned Service Management)

Teradata identificará los recursos técnicos que se asignarán específicamente para proporcionar los servicios de Teradata Esencial (Teradata Essential) al Cliente.

Con el plan de soporte al Cliente se identificará a la persona por su nombre, se especificarán las funciones concretas y la responsabilidad en la prestación de los Servicios y se proporcionará información para el contacto directo.

Para cada problema de gravedad 1, un representante de Teradata realizará un análisis "post mórtem" que incluirá un plan de acción correctivo de circuito cerrado. Lo anterior solo se aplica a las soluciones integradas de hardware y software de Teradata proporcionadas por Teradata y no se aplica a las soluciones Public Cloud. Teradata también informará al Cliente sobre cualquier cambio en la política de soporte de productos que se realice según lo permitido por y de conformidad con este documento, una orden o el acuerdo.

Informes de gestión de la disponibilidad

Mensualmente, Teradata pondrá a disposición del Cliente a través de Soporte de Teradata (Teradata Support) un informe de disponibilidad del sistema que documentará la disponibilidad planificada y no planificada del sistema de Teradata Database e incluirá estadísticas para el mantenimiento del sistema, el control de cambios, las actividades inducidas por el Cliente y el tiempo de inactividad no planificado que afecte a la disponibilidad.

Si el Cliente no tiene acceso a Soporte de Teradata (Teradata Support), se le proporcionará un informe de gestión de disponibilidad trimestralmente. El tiempo de inactividad, a efectos de los informes de disponibilidad, comenzará cuando el Cliente informe a Teradata al respecto, ya sea verbalmente o a través de herramientas automatizadas, y continuará hasta que se restablezca el inicio de sesión en Teradata para que el Cliente pueda comenzar los pasos necesarios para volver a utilizar el sistema.

El informe de disponibilidad del sistema no incluye el tiempo para la restauración o la validación de datos. Los informes de disponibilidad no están incluidos si el Cliente opta por una cobertura in situ de lunes a viernes, de 08:00 a 17:00. Este informe no incluye los productos BAR. No disponible para sistemas con Solo software Premier, Soporte Public Cloud o soluciones Teradata en hardware no admitido por Teradata.

Gestión del control de cambios

Con la asistencia y aprobación del Cliente, Teradata desarrollará y documentará un plan de control de cambios por escrito, siguiendo tanto las directrices de administración y los procesos de implementación de Teradata vigentes en ese momento que describen el plan de implementación, el plan de prueba y el plan de reversión y recuperación como las responsabilidades del Cliente y de Teradata en la implementación de las órdenes de reacondicionamiento de campo (FRO) y las versiones del software de sistema operativo y de Database instaladas por Teradata que engloban correcciones y parches (n), actualizaciones de la versión de mantenimiento (Z), actualizaciones de la versión secundaria (Y) y actualizaciones de la versión principal (X).

Durante tales implementaciones, como parte de la implementación del plan de control de cambios, Teradata proporcionará soporte remoto (o soporte in situ, a discreción de Teradata). Este servicio no se aplica a los productos de software BAR, a menos que estén cubiertos por el "nivel de cliente" del programa Esencial (Essential). Este servicio solo se aplica a las versiones de mantenimiento y parches/correcciones para los productos de la plataforma Soporte Premier de nube.

Todo el desarrollo relacionado con el control de cambios está sujeto al requisito de notificación con 28 días de antelación, y el servicio debe solicitarse a través del portal Soporte de Teradata (Teradata Support).

Revisión de parche crítico

Semanalmente, para cada versión certificada de una base de datos de Teradata, Teradata revisará la alerta técnica y cualquier información de parche correspondiente para determinar su aplicabilidad al entorno del Cliente. Si Teradata determina que el parche debe aplicarse al sistema del Cliente, Teradata notificará al Cliente sobre la disponibilidad del parche y le recomendará cuándo debe instalarse.

Plan de soporte al Cliente

Teradata documentará los procesos de soporte detallados a través de los cuales se brindará soporte continuo al Cliente e incluirá las funciones y responsabilidades del Cliente y de Teradata en esos procesos.

El plan de soporte se revisará con el Cliente anualmente y Teradata lo actualizará según sea necesario.

Implementación de software

Teradata proporcionará la instalación remota para todas las versiones admitidas disponibles del software y el sistema operativo de Teradata, y el software de la aplicación administrada de Teradata (como Viewpoint) durante las "horas de cobertura" de soporte remoto e in situ que se aplican a los casos de gravedad 1.

Teradata puede, a su exclusivo criterio, realizar tales instalaciones in situ. No se encuentra dentro del alcance del servicio la instalación in situ de las versiones de Teradata fuera de las horas de cobertura de soporte remoto o in situ para gravedad 1 del Cliente. También está fuera del alcance la aplicación de cambios que se puedan hacer de forma remota a pesar de que la instalación se haya realizado in situ a petición del Cliente. Este servicio no se aplica a los productos de software BAR, a menos que estén cubiertos por el "nivel de cliente" del programa Esencial (Essential). Para los productos de la plataforma Premier Public Cloud Do It Yourself (DIY), el servicio de implementación de software solo se aplica a las versiones de mantenimiento y los parches/correcciones.

Configuración de la aplicación de recopilación de datos de rendimiento y generación de informes (PDCR)

PDCR (Performance Data Collection and Reporting) es una aplicación de recopilación de datos que proporciona datos que ayudan a comprender las características de rendimiento de la base de datos y la utilización de la carga de trabajo. Teradata habilitará y configurará la base de datos y la herramienta PDCR para que se pueda capturar el rendimiento histórico de la base de datos y las consultas, lo que permitirá al Cliente tomar decisiones óptimas sobre la carga de trabajo futura, la administración de la plataforma y el consumo.

Teradata revisará y actualizará la herramienta PDCR anualmente. PDCR es un recurso específico para la versión de Teradata. Cada vez que se publica una actualización principal de la versión de Teradata, es necesario actualizar PDCR. Si en el momento de la actualización de la versión principal de Teradata el Cliente tiene instalada la herramienta PDCR, Teradata instalará y migrará los datos de PDCR del Cliente a la versión más reciente de PDCR. Los servicios Esencial (Essential) ofrecen una mejora de PDCR por año o siempre que se produzca una actualización principal de PDCR. Estos servicios se realizarán de forma remota, incluso desde el extranjero.

Notas:

- *Este servicio no se aplica a las herramientas PDCR "alteradas" del Cliente. El Cliente estará sujeto a cargos adicionales si las herramientas PDCR han sido alteradas.*
- *Requiere conectividad remota. A discreción de Teradata, este servicio podría no prestarse debido a ciertos requisitos de acceso remoto o restringido por parte del Cliente que impiden la prestación del servicio.*

Administración de versiones de software

Trimestralmente, Teradata revisará las nuevas actualizaciones de versiones de mantenimiento (Z) certificadas de Teradata, las correcciones y los parches (n) y, si son aplicables a la implementación, Teradata recomendará los parches y las versiones que se deben aplicar de manera proactiva para evitar posibles fallos.

Para el software admitido que no sea de la marca Teradata que esté cubierto por una orden de soporte, Teradata revisará los parches de seguridad aplicables trimestralmente. Teradata no hará recomendaciones a los Clientes sobre hotfixes o service packs de Microsoft hasta que el equipo de ingeniería de Teradata los certifique.

Informes de estado

Teradata generará un informe de "Platform Health Check" (Comprobación del estado de la plataforma), que estará disponible en <https://support.teradata.com>, en el que se señalarán posibles errores o problemas que deben abordarse. Los hallazgos y recomendaciones de Platform Health Check también se revisarán durante las revisiones operativas que se describen a continuación. Este servicio no se aplica a los productos de software BAR.

Informes de rendimiento de soporte

Mensualmente, Teradata pondrá a disposición del Cliente a través de Soporte de Teradata (Teradata Support) un informe de rendimiento del servicio que mostrará el tiempo de respuesta y resolución para cada caso presentado a un Centro de servicio de Teradata. Los informes proporcionarán estadísticas de todos los casos de Teradata abiertos y cerrados durante el período del informe e incluirán el número de casos abiertos al comienzo del período del informe, el número de casos creados y casos cerrados durante el período del informe y el número de casos que quedan abiertos al final del período del informe.

Además, se proporcionará un resumen de los datos de cada caso cerrado durante el período del informe que incluirá la clasificación de gravedad de la llamada, los tiempos promedio de resolución de problemas y el porcentaje de llamadas de casos cerrados dentro de las directrices. Se incluirán estadísticas adicionales a discreción de Teradata.

Si el Cliente no tiene acceso a Soporte de Teradata (Teradata Support), se le proporcionará un informe de rendimiento del servicio trimestralmente.

Revisiones de servicio

Para cada año de contrato, Teradata proporcionará al Cliente las siguientes revisiones de soporte: una revisión operativa por trimestre y una revisión ejecutiva por año.

Las revisiones operativas cubrirán, como mínimo, el rendimiento actual del servicio, revisarán los resultados resumidos de los informes "Platform Health Check", revisarán las alertas técnicas críticas y discutirán posibles cambios futuros en el entorno del Cliente.

La revisión ejecutiva incluirá, como mínimo, una revisión de las estadísticas de rendimiento del servicio. La agenda específica, los puntos de discusión y la identidad de los participantes tanto de Teradata como del Cliente se acordarán mutuamente. Estas revisiones se realizarán de forma remota, por teléfono, a menos que se acuerde mutuamente una reunión in situ.

Configuración y revisión de Teradata Viewpoint

Teradata Viewpoint proporciona una interfaz web para administrar y monitorear las plataformas de Teradata. El servicio incluye las siguientes actividades:

- Configuración de hasta 3 páginas compartidas de Viewpoint y hasta 25 alertas para el Cliente según las prácticas recomendadas. Esta actividad se realizará únicamente en los sistemas cubiertos por el contrato de Esencial (Essential).
- Orientación a hasta 5 usuarios del Cliente para que entiendan cómo utilizar mejor la configuración de Viewpoint para monitorear y administrar sus sistemas.
- Realización de una revisión anual y una auditoría de la configuración de Viewpoint del Cliente después de la actividad inicial y ajuste según sea necesario.

Notas:

- *Para que Teradata preste esta oferta de servicio, el Cliente debe tener ya una configuración de Viewpoint y los sistemas de Teradata deben estar conectados a Viewpoint. El Cliente es responsable de cualquier gestión continua de portlets, páginas compartidas, supervisión de alertas de Viewpoint o acción que deba realizarse para garantizar la conectividad.*

- *Requiere conectividad remota. A discreción de Teradata, este servicio podría no prestarse debido a ciertos requisitos de acceso remoto o restringido por parte del Cliente que impiden la prestación del servicio.*

Teradata Rendimiento (Teradata Performance)

Además de los servicios incluidos en Teradata Esencial (Teradata Essential), Teradata brindará los siguientes servicios adicionales como parte del servicio Teradata Rendimiento (Teradata Performance) para la plataforma del Cliente. Este servicio requiere que la plataforma tenga cobertura de Soporte Premier (Premier Support) y solo está disponible para la base de datos de Teradata.

Comprobaciones básicas del estado de la base de datos

Semanalmente, Teradata realizará comprobaciones del estado de la base de datos siguiendo las prácticas recomendadas para garantizar su disponibilidad.

Monitorización de base de datos

Teradata configurará alertas y umbrales automáticos para monitorear la base de datos y la plataforma en busca de tendencias e informar de los problemas al Cliente tan pronto como se descubran.

Todas las alertas se consumirán y se mostrarán en el portal de administración de operaciones de Teradata (Teradata Operations Management, TOM), al que se puede acceder a través de Soporte de Teradata (Teradata Support).

Informes de rendimiento de base de datos

Teradata pondrá a disposición del Cliente informes de rendimiento de la base de datos en línea que mostrarán el funcionamiento de la plataforma mes tras mes. Los informes muestran el rendimiento de la base de datos en términos de utilización de la CPU, crecimiento del espacio, desempeño de consultas y rendimiento. Estos informes se basan en datos PDCR y se podrán ver a través del portal TOM.

Como parte de este servicio, Teradata hará lo siguiente mensualmente:

- Recopilar e informar sobre las estadísticas mensuales de uso del sistema, los datos de rendimiento y de capacidad.
- Informar sobre el rendimiento y la capacidad del entorno de base de datos de Teradata.
- Generar informes de tendencias de uso del espacio por base de datos.
- Informar de los resultados de checktable, packdisk y scandisk.
- Generar informes de uso de recursos.

Asesoramiento de administradores de base de datos bajo demanda

Según sea necesario, sin exceder las 16 horas por trimestre, el Cliente tendrá acceso a los expertos en bases de datos de Teradata para hacerles preguntas sobre la base de datos de Teradata. El Cliente puede solicitar hablar con un administrador de base de datos, un experto en gestión de carga de trabajo o un experto en rendimiento para mejorar sus conocimientos y habilidades.

El Cliente no podrá utilizar a los expertos para realizar tareas reales o trabajar en el sistema.

Las horas no se transferirán después del final del período de servicios aplicable. El Cliente perderá todas las horas no utilizadas que le queden sin usar al final del trimestre.

Todas las solicitudes se realizarán a través de Soporte de Teradata (Teradata Support) y estarán sujetas al requisito de notificación con una antelación de 48 horas laborables según el calendario local.

Una vez que se realiza una solicitud, Teradata programará una reunión/llamada remota con el experto durante el horario comercial local del Cliente.

Autoservicio: administración de usuarios, objetos y espacio

Teradata dará al Cliente acceso al portal de autoservicio TOM que permitirá a los administradores de base de datos del Cliente realizar determinadas funciones de administración de objetos, usuarios y el espacio de la base de datos de Teradata.

Para habilitar esta funcionalidad, Teradata implementará el agente TOM en un servidor administrado de Teradata (TMS) o cualquier otro servicio que el Cliente proporcione dentro de su entorno. El Cliente deberá proporcionar acceso adecuado a la red para permitir la comunicación entre el agente y el portal.

Teradata Optimización (Teradata Optimize)

Además de los servicios incluidos en Teradata Esencial (Teradata Essential) y Teradata Rendimiento (Teradata Performance), Teradata brindará los siguientes servicios como parte del servicio Teradata Optimización (Teradata Optimize) para la plataforma del Cliente. Este servicio requiere que la plataforma tenga cobertura de Soporte Premier (Premier Support) y solo está disponible para la base de datos de Teradata.

Todos los compromisos de Teradata Optimización (Teradata Optimize) comienzan con una fase de transición inicial. En esta fase, los asesores de Teradata trabajan con el Cliente para lograr lo siguiente:

Validar conjuntamente las métricas de referencia del ecosistema, lo que incluye, de forma no taxativa, los recuentos de objetos y los recuentos de métricas relativas a casos y cambios.

Acordar conjuntamente los procesos de soporte y escalado que incluyen, entre otros:

- Administración de casos y problemas
- Administración de cambios
- Administración de configuración y versiones
- Solicitudes de servicio y órdenes de trabajo
- Administración de la comunicación y el escalado
- Administración de recursos
- Solicitudes de soporte para usuarios finales

Desarrollar conjuntamente un plan de optimización del Cliente que sirva de guía a los asesores de Teradata en la prestación de los servicios. Este plan documentará los procedimientos y procesos del Cliente, los plazos y la frecuencia de los servicios que se prestarán, y las funciones y responsabilidades de todas las partes involucradas en la prestación de los servicios definidos.

Realizar la transferencia de conocimiento del ecosistema del Cliente, que incluye el conocimiento de los procesos de desarrollo existentes, los procesos operativos, las herramientas y tecnologías, los procesos empresariales, las personalizaciones de aplicaciones, etc.

Validar la conectividad entre los recursos remotos y el ecosistema del Cliente.

Este período de transición servirá para:

- Permitir que los asesores de Teradata adquieran conocimientos prácticos y experiencia con el entorno de Teradata específico del Cliente.
- Proporcionar a los asesores de Teradata una comprensión de la infraestructura y los procesos de soporte del Cliente.
- Presentarle a los asesores de Teradata el personal del Cliente.

A menos que se especifique lo contrario, los servicios se prestarán de forma remota. Teradata enumera un conjunto de tareas bajo su responsabilidad que nuestros asesores pueden realizar durante

la prestación de servicios. El Cliente y Teradata actuarán con diligencia para priorizar las tareas requeridas y ajustarse a las horas de cobertura acordadas y los volúmenes de casos/tiques.

Los administradores de bases de datos de Teradata utilizarán las prácticas recomendadas probadas que se han perfeccionado a lo largo de los años para asegurarse de que la base de datos del Cliente funcione de manera óptima. Sus hallazgos, recomendaciones y metodología de prácticas recomendadas se compartirán con el Cliente para que se puedan implementar los cambios necesarios.

El Cliente puede enviar tiques o cambios del servicio Optimize (Optimize service) a través del portal Teradata Operations Management (TOM), que está disponible de forma ininterrumpida. Teradata responderá a los tiques durante el período de cobertura principal del Cliente. Si el Cliente envía tiques fuera de su período de cobertura principal, es decir, durante su período de cobertura secundario, Teradata investigará y resolverá solo los casos críticos G1 y responderá a todos los demás tiques el siguiente día laborable.

Si el Cliente excede los límites mensuales de su período de cobertura principal, Teradata aceptará el exceso de tiques hasta en un 5 % sobre el umbral y los responderá según su gravedad. Si los tiques superan el límite mensual durante más de dos meses consecutivos, Teradata puede sugerir al Cliente que utilice un nivel de soporte diferente.

Período de cobertura principal	Límites Mensuales	
	Tiques	Cambios
Turno de 24 horas Lunes – domingo (ininterrumpido)	315	40
Turno de 16 horas Lunes - domingo	210	25
Turno de 16 horas Lunes - viernes	130	20
Turno de 12 horas Lunes - viernes	95	15
Turno de 8 horas Lunes - viernes	65	10

Como parte de los servicios Optimize (Optimize services) en curso, Teradata realizará tareas proactivas y basadas en solicitudes relacionadas con las siguientes áreas funcionales.

Teradata ofrece soporte remoto para operaciones de administración de base de datos a través del servicio de optimización de éxito (Optimize Success Service). Este servicio se entrega con 5 períodos de cobertura principales. Durante los períodos de cobertura principales, se trabajarán los tiques de cualquier gravedad, pero tendrán prioridad los sistemas más relevantes y los de producción. Durante el período de cobertura secundario, definido como todas las horas fuera del período de cobertura principal, se atenderán los tiques de gravedad 1.

Para que Teradata brinde servicios de soporte, se requiere que el Cliente proporcione métricas operativas de referencia siempre que sea posible.

Horas de cobertura y tiempos de respuesta		
Opción	Cobertura de soporte remoto	Tiempos de respuesta
Período de cobertura principal 24x7	24 horas al día, 7 días a la semana, para todos los casos con prioridad dada a los sistemas más relevantes y los de producción.	<u>Período de cobertura principal</u> : respuesta de 30 minutos para gravedad 1, respuesta de 60 minutos para todas las demás gravedades.

Período de cobertura principal 16x7	16 horas al día, 7 días a la semana, para todos los casos con prioridad dada a los sistemas más relevantes y los de producción. Solo los tiques de gravedad 1 se atenderán fuera del período anterior (período de cobertura secundario).	<u>Período de cobertura principal:</u> respuesta de 30 minutos para gravedad 1, respuesta de 60 minutos para todas las demás gravedades. <u>Período de cobertura secundario:</u> respuesta de 60 minutos solo para gravedad 1.
Período de cobertura principal 16x5	16 horas al día, 5 días a la semana, para todos los casos con prioridad dada a los sistemas más relevantes y los de producción. Solo los tiques de gravedad 1 se atenderán fuera del período anterior (período de cobertura secundario).	<u>Período de cobertura principal:</u> respuesta de 30 minutos para gravedad 1, respuesta de 60 minutos para todas las demás gravedades. <u>Período de cobertura secundario:</u> respuesta de 60 minutos solo para gravedad 1.
Período de cobertura principal 12x5	12 horas al día, 5 días a la semana, para todos los casos con prioridad dada a los sistemas más relevantes y los de producción. Solo los tiques de gravedad 1 se atenderán fuera del período anterior (período de cobertura secundario).	<u>Período de cobertura principal:</u> respuesta de 30 minutos para gravedad 1, respuesta de 60 minutos para todas las demás gravedades. <u>Período de cobertura secundario:</u> respuesta de 60 minutos solo para gravedad 1.
Período de cobertura principal 8x5	8 horas al día, 5 días a la semana, para todos los casos con prioridad dada a los sistemas más relevantes y los de producción. Solo los tiques de gravedad 1 se atenderán fuera del período anterior (período de cobertura secundario).	<u>Período de cobertura principal:</u> respuesta de 30 minutos para gravedad 1, respuesta de 60 minutos para todas las demás gravedades. <u>Período de cobertura secundario:</u> respuesta de 60 minutos solo para gravedad 1.

Operaciones y administración de bases de datos

Teradata mantendrá las estructuras, el espacio, los usuarios, los trabajos de purga y las alertas de la base de datos de Teradata asociados con el entorno de Teradata. Tal como se usa aquí, el término "mantener" significa agregar, eliminar o modificar las estructuras de la base de datos de Teradata según sea necesario. Las operaciones implicarán la monitorización de las alertas, las consultas, el registro de bloqueos, los bloqueos de acceso y el rendimiento de la base de datos.

Administración del sistema de base de datos

Según sea necesario, Teradata agregará, eliminará o modificará usuarios, directorios, derechos de acceso, espacio en disco y procesos asociados con el sistema operativo subyacente en la plataforma de Teradata (como Cron jobs, etc.).

Operaciones de herramientas de rendimiento de base de datos

De forma periódica, Teradata utilizará prácticas recomendadas, herramientas y automatización para mejorar y administrar el rendimiento de la base de datos. Se centrará en analizar y solucionar los problemas de rendimiento para mejorar el aprovechamiento de los recursos de CPU, E/S y espacio, y proporcionar una plataforma más estable con mejores tiempos de respuesta.

Siempre que Teradata Active System Management (TASM) (es decir, herramientas de gestión de carga de trabajo) esté instalado y configurado, Teradata mantendrá la configuración de la herramienta de Teradata Rendimiento (Teradata Performance) del entorno de almacenamiento de datos de forma continua. Las herramientas de Teradata Rendimiento (Teradata Performance) incluidas como parte de este servicio son las alertas de Teradata Viewpoint, Teradata Priority Scheduler Facility y la configuración

de la herramienta de administración de cargas de trabajo de las bases de datos de Teradata.

Optimización de la base de datos de Teradata

Teradata supervisará y analizará la actividad de la base de datos, la combinación de consultas/trabajos, la prioridad de consultas/trabajos, etc. para identificar oportunidades de ajuste del rendimiento como parte del informe mensual de sistemas y el rendimiento. La configuración del entorno de gestión de la carga de trabajo está fuera del alcance de este contrato. El administrador de la base de datos se encargará de las actividades de optimización del rendimiento en función del ancho de banda disponible.

Operaciones y administración de copia de seguridad y restauración (BAR)

Administración del entorno BAR

Según sea necesario, Teradata agregará, eliminará o modificará los procesos de Teradata existentes asociados con el entorno BAR. Teradata monitorizará las operaciones de los procesos BAR dentro del período de cobertura acordado y responderá a cualquier caso relacionado con la copia de seguridad.

Teradata también informará de cualquier error de copia de seguridad o restauración e intentará reiniciar y corregir el error según sea necesario. Teradata informará de las estadísticas de copia de seguridad mensuales.

Operaciones BAR

Según sea necesario, Teradata monitorizará las operaciones de los procesos BAR dentro del período de cobertura acordado y responderá a todos los casos relacionados con la copia de seguridad.

Teradata ejecutará, supervisará, reparará y reiniciará los trabajos de copia de seguridad/restauración según sea necesario y monitorizará los procesos BAR para que se completen correctamente y se solucionen los problemas cuando sea necesario.

Plan de optimización para el Cliente

Teradata proporcionará al Cliente un plan de optimización que incluirá una recopilación de los procedimientos y operaciones ejecutados por un administrador o equipo de soporte para un entorno de Teradata. El plan de optimización lo crearán conjuntamente Teradata y el equipo del Cliente y documentará detalladamente el aspecto operativo del entorno de Teradata. No pretenderá ser una guía de ejecución de trabajos detallada para trabajos/procesos de base de datos.

El plan de optimización se revisará con el Cliente anualmente y Teradata lo actualizará según sea necesario.