

Politiques d'assistance des produits Teradata

Au 31 mars 2022

Les précédentes modifications apportées à ce document peuvent être consultées ici :

[Historique des révisions du document](#)

Version de l'URL :

[Politiques d'assistance des produits Teradata](#)

Sommaire

VUE D'ENSEMBLE	3
SERVICES D'ASSISTANCE (SUPPORT SERVICES)	4
ASSISTANCE PREMIER (PREMIER SUPPORT).....	4
<i>Heures de couverture et temps de réponse</i>	5
<i>Assistance logicielle uniquement Premier</i>	5
<i>Assistance Cloud Premier</i>	6
PROBLÈMES ET CAS.....	7
DEMANDE DE SERVICE.....	8
HEURES DE COUVERTURE.....	8
HADOOP.....	8
EXCLUSIONS.....	9
CYCLE DE VIE DE L'ASSISTANCE	10
SERVICES MATÉRIELS (HARDWARE SERVICES).....	10
<i>Cycle de vie de l'assistance matérielle</i>	10
<i>Système d'exploitation</i>	10
<i>Maintenance corrective</i>	11
<i>Diagnostic à distance du matériel</i>	11
<i>Service matériel sur site (On-Site Hardware Service)</i>	11
<i>Modifications du matériel ou commandes d'adaptation sur site (FRO, Field Retrofit Orders)</i>	11
<i>Pièces remplaçables par le Client</i>	11
<i>Remplacement de la batterie</i>	12
<i>Prise en charge des disques SSD</i>	12
<i>Gestion des pièces</i>	12
<i>Utilisation des pièces</i>	12
<i>Prise en charge des nœuds de secours à chaud</i>	12
<i>Prise en charge des systèmes doubles</i>	12
SERVICES LOGICIELS (SOFTWARE SERVICES).....	13
<i>Cycle de vie de l'assistance du logiciel Teradata Database</i>	13
<i>Période étendue de maintenance de la base de données Teradata (EDM)</i>	14
<i>Période d'assistance uniquement de Teradata Database</i>	15
<i>Cycle de vie de l'assistance du logiciel Teradata Tools & Utilities</i>	15
<i>Versions logicielles prises en charge</i>	15
<i>Accès à la maintenance logicielle et aux versions de correctifs</i>	15
<i>Maintenance et assistance logicielle après l'arrêt de la production</i>	16
<i>Maintenance et assistance logicielles pour les logiciels altérés</i>	16
<i>Logiciels installables et évolutifs par le client</i>	16
<i>Abonnement aux logiciels/Licences de mise à niveau des logiciels</i>	16
<i>Logiciel d'analyse pour la protection contre les virus</i>	16
APPLICATIONS TERADATA.....	17
<i>Cycle de vie de l'assistance des applications gérées, UDA, applications analytiques et autres logiciels de Teradata</i>	17
<i>Maintenance étendue des applications (EAM)</i>	17
AUTRES LOGICIELS TIERS.....	18
<i>Cycle de vie de l'assistance des logiciels Teradata Aster et Hadoop</i>	18
<i>Certification des logiciels de systèmes d'exploitation tiers</i>	18
<i>Prise en charge des logiciels tiers</i>	19
<i>Logiciel SAS</i>	19

ASSISTANCE MONDIALE.....	19
RÉSOLUTION DES PROBLÈMES.....	19
<i>Résolution des problèmes matériels.....</i>	19
<i>Résolution de problèmes logiciels.....</i>	20
DIRECTIVES D'ESCALADE.....	20
<i>Communication du statut des escalades.....</i>	21
<i>Escalade pour les interruptions au-delà des plans de contrôle des changements approuvés.....</i>	21
GESTION DE CAS.....	22
<i>Fermeture de cas.....</i>	22
DEMANDES DE CONTRÔLE DES MODIFICATIONS.....	22
RESPONSABILITÉS DES CLIENTS.....	23
PRÉPARATION DU SITE.....	23
<i>Connectivité à distance.....</i>	23
<i>Déplacements, ajouts ou réintégrations de produits.....</i>	25
OPÉRATIONS.....	25
OUTILS DE SURVEILLANCE.....	26
ASSISTANCE TERADATA (TERADATA SUPPORT).....	26
<i>Résolution initiale des problèmes.....</i>	26
SERVICES FACULTATIFS (OPTIONAL SERVICES).....	26
PIÈCES.....	26
<i>Service de pièces sur site (On-Site Parts Service).....</i>	26
<i>Service de remplacement complet de pièces Teradata (Teradata Full Parts Replacement Service).....</i>	27
CONSERVATION DES LECTEURS DE DISQUE.....	27
MISE EN ŒUVRE DU LOGICIEL.....	27
<i>Service de mise à niveau Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service).....</i>	27
<i>Service de mise en œuvre du logiciel BAR (SWI) (BAR Software Implementation (SWI)).....</i>	28
<i>Mise en œuvre du logiciel Hadoop Appliance.....</i>	28
SERVICES DE SUCCÈS TERADATA (TERADATA SUCCESS SERVICES).....	29
<i>Éléments essentiels Teradata (Teradata Essential).....</i>	29
<i>Éléments pour les performances Teradata (Teradata Performance).....</i>	33
<i>Éléments pour l'optimisations Teradata (Teradata Optimize).....</i>	34

Vue d'ensemble

Sauf indication contraire, ces politiques s'appliquent à la maintenance et à l'assistance des logiciels Teradata, Teradata Vantage, Aster Data, Hadoop et de l'équipement Teradata (matériel). Dans le cadre de ce document, Vantage fait référence à une solution groupée de composants de gestion et d'analyse des données, notamment la base de données Teradata Advanced SQL Engine, les systèmes d'exploitation et les applications compatibles proposés par Teradata.

« Client » désigne l'entité qui a commandé la maintenance et l'assistance auprès de Teradata.

Pour bénéficier des services de maintenance ou d'assistance (support services) de Teradata tels que décrits dans les descriptions des niveaux d'assistance ci-dessous, le Client doit : (i) disposer d'un contrat-cadre Teradata signé comprenant les conditions de maintenance et d'assistance ; (ii) disposer d'une commande de maintenance signée spécifiant les produits, leur niveau d'assistance applicable, les améliorations de service optionnelles choisies (le cas échéant) et les tarifs ; (iii) disposer de versions logicielles actuellement sous licence et prises en charge ; et (iv) payer des frais de maintenance et d'assistance. Certaines licences de logiciels par abonnement incluent une Assistance Premier (Premier Support) spécifique à ce type de logiciel ou de produit (équipement et logiciel).

Teradata peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de certaines tâches d'assistance et de certains sites. Teradata utilise un modèle de livraison mondial « follow the sun » selon lequel la maintenance et l'assistance, tels que décrits dans ce document, peuvent être effectués dans n'importe lequel de ses centres afin de tirer parti des compétences et des talents des personnes dans le monde entier. Toute restriction à ce modèle de livraison exigée par le Client est considérée comme non standard par Teradata et peut entraîner des frais supplémentaires et/ou des modifications des politiques de maintenance et d'assistance décrites dans ce document. Tout changement dans la fourniture de la maintenance et de l'assistance en raison de restrictions du client sur le modèle de livraison mondial de Teradata doit faire l'objet d'un accord écrit.

« L'Assistance Teradata » (Teradata Support) est le portail web d'assistance et de service 24h/24 et 7j/7 de Teradata, anciennement appelé « Teradata à votre Service ». L'Assistance Teradata (Teradata Support) fournit des informations précieuses sur les services d'assistance, telles que la documentation utilisateur, la possibilité de télécharger des logiciels et des correctifs, l'enregistrement et le suivi des cas 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et des liens vers des documents concernant les meilleures pratiques. L'Assistance Teradata (Teradata Support) fournit également des liens vers les autres portails de services Teradata, tels que Teradata Operations Management (TOM) et IntelliCloud Management Console (IMC). Inscription et connexion sur <https://support.teradata.com>.

Les politiques d'assistance des produits Teradata peuvent être modifiées sans préavis à la discrétion de Teradata. Les changements de politique de Teradata n'entraîneront pas une réduction importante du niveau des services fournis au Client pour les produits pris en charge pendant la période d'assistance contractuelle (définie dans une commande de service) pour laquelle des frais pour cette assistance ont été payés.

Services d'assistance (Support Services)

Assistance Premier (Premier Support)

Teradata propose la maintenance et l'assistance de ses produits dans le cadre de l'offre de services Assistance Premier (Premier Support). Chaque offre Assistance Premier (Premier Support) est spécifique au type de produit (équipement et logiciel) qui fait l'objet de la maintenance et de l'assistance. Certaines assistances peuvent ne pas être disponibles pour tous les produits. Le logiciel de sauvegarde et de restauration (BAR) et le logiciel Hadoop peuvent être concédés sous licence par un tiers ou porter le copyright ou le logo de Teradata.

Teradata fournira une carte d'assistance au début de l'assistance qui comprendra des détails sur la manière de contacter Teradata, certains processus d'assistance et les responsabilités de base du client pour obtenir une assistance. La carte d'assistance peut être modifiée à tout moment.

En outre, Teradata inclut dans Assistance Premier (Premier Support) un service qui détecte et traite automatiquement certaines situations à faible risque sans intervention humaine (par exemple, gestion de l'espace disque du système, libération de la mémoire inutilisée, synchronisation des paramètres de temps du système). Si le Client décide de se retirer de ce service, ces activités deviennent la responsabilité du Client. Cependant, une notification de Teradata sera fournie pour informer le Client des problèmes critiques que le Client doit résoudre. Note : Le site doit être connecté pour pouvoir bénéficier des notifications de Teradata.

Heures de couverture et temps de réponse

Heures de couverture de l'offre Assistance Premier (Premier Support) et options de temps de réponse		
Option	Couverture de l'assistance à distance et sur site	Temps de réponse
24x7	24 heures par jour, 7 jours par semaine, pour les cas de gravité 1 ; 9 heures ouvrables standard, 5 jours ouvrables par semaine (heure locale du Client), à l'exclusion des jours fériés observés localement pour les cas de gravité 2, 3 et 4	<u>Réponse à distance</u> : 2 heures pour les cas de gravité 1 et 2 ; jour ouvrable suivant pour les cas de gravité 3 et 4 <u>Réponse sur place</u> : 4 heures pour les cas de gravité 1 et 2 ; jour ouvrable suivant pour les cas de gravité 3 et 4
9x5 Disponible uniquement pour la licence perpétuelle	9 heures ouvrables standard, 5 jours ouvrables par semaine, (heure locale du Client), à l'exclusion des jours fériés observés localement pour toutes les gravités de cas	<u>Réponse à distance</u> : 9 heures pour les cas de gravité 1 et 2 ; le jour ouvrable suivant pour les cas de gravité 3 et 4 <u>Réponse sur place</u> : le jour ouvrable suivant pour tous les cas de gravité
priorité 24x7	7 jours par semaine, 24 heures par jour pour tous les cas de gravité 1 et 2 ; 7 jours par semaine, 24 heures par jour pour les cas d'équipement de gravité 3 ; 9 heures ouvrables standard, 5 jours ouvrables par semaine (heure locale du Client), à l'exception des jours fériés observés localement pour les logiciels de gravité 3 et tous les cas de gravité 4	<u>Réponse à distance</u> : 30 minutes pour tous les cas de gravité 1 et 2 ; 30 minutes pour les cas d'équipement de gravité 3 ; 2 heures pour les cas de logiciels de gravité 3 ; le jour ouvrable suivant pour tous les cas de gravité 4 <u>Réponse sur place</u> : 2 heures pour tous les cas de gravité 1 ; 4 heures pour tous les cas de gravité 2 et 3 ; le jour ouvrable suivant pour tous les cas de gravité 4 Non disponible sur les produits Data Domain BAR

Assistance logicielle uniquement Premier

Seuls les problèmes provenant du logiciel Teradata, de Teradata Analytic Applications, d'Aster ou du logiciel Hadoop pris en charge installé sur Teradata ou sur un équipement tiers approprié certifié par un fournisseur Hadoop sont couverts par l'offre Assistance logicielle uniquement Premier. Les problèmes provenant de tout équipement ou de la coordination des fournisseurs en raison de défaillances de l'équipement sont spécifiquement exclus.

Toute Assistance logicielle uniquement Premier est une « assistance à distance ».

L'Assistance sera fournie en anglais uniquement pour les produits Teradata Virtual Machine Edition (TVME) ou Teradata on VMWare, à moins que le Client n'ait acheté des services supplémentaires du portefeuille Services de succès Teradata (Teradata Success Services), le portefeuille d'offres de services de Teradata tel que détaillé dans la section [Services de succès Teradata \(Teradata Success Services\)](#) du présent document. Si le Client a acheté un service du portefeuille Services de succès Teradata (Teradata Success Services), l'Assistance sera fournie dans la langue locale du Client.

Heures de couverture et délais de réponse		
Option	Couverture de l'assistance à distance	Temps de réponse
24x7	24 heures par jour, 7 jours par semaine, pour les cas de gravité 1 ; 9 heures ouvrables standard, 5 jours ouvrables par semaine (heure locale du Client)*, à l'exception des jours fériés observés localement pour les cas de gravité 2, 3 et 4	<u>Réponse à distance</u> : 2 heures pour les cas de gravité 1 et 2 ; jour ouvrable suivant pour les cas de gravité 3 et 4
9x5 Non disponible pour Hortonworks HDP SW Assistance	9 heures ouvrables standard, 5 jours ouvrables par semaine (heure locale du Client)*, à l'exclusion des jours fériés observés localement pour toutes les gravités de cas	<u>Réponse à distance</u> : Le jour ouvrable suivant pour tous les cas de gravité
priorité 24x7 Non disponible pour les produits d'application analytique	7 jours par semaine, 24 heures par jour pour les cas de gravité 1 et 2 ; 9 heures ouvrables standard, 5 jours ouvrables par semaine (heure locale du Client)*, à l'exception des jours fériés observés localement pour les cas de gravité 3 et 4	<u>Réponse à distance</u> : 30 minutes pour les cas de gravité 1 et 2 ; 2 heures pour les cas de gravité 3 ; le jour ouvrable suivant pour les cas de gravité 4

* Note : la couverture de l'assistance à distance pour les cas de gravité 2, 3 et 4 des produits Teradata Analytic Application est basée sur l'heure normale de l'Est.

Contacts autorisés pour les solutions logicielles sur du matériel tiers

Le Client doit désigner des personnes qui serviront de contact principal entre le Client et Teradata et qui seront les seules personnes autorisées à interagir avec les Services Clientèle de Teradata (Teradata Customer Services) pour l'assistance liée aux Produits logiciels. Les contacts autorisés doivent avoir un rôle professionnel en tant qu'administrateur de bases de données, administrateur système, personnel du service informatique, administrateur VMware ou un rôle similaire.

Assistance Cloud Premier

Seuls les problèmes provenant d'une ou de plusieurs instances souscrites de Teradata en cours d'exécution sont couverts par l'Assistance Cloud Premier. Les problèmes provenant du fournisseur de services cloud, du matériel ou de la coordination des fournisseurs en raison de défaillances matérielles sont spécifiquement exclus. Toute Assistance Cloud Premier est une « assistance à distance ». L'Assistance sera fournie en anglais, sauf si le Client a acheté des services supplémentaires de Services de succès Teradata (Teradata Success Services). Si le Client a acheté un niveau quelconque de Services de succès Teradata (Teradata Success Services), l'assistance sera fournie dans la langue locale du Client.

Pour que Teradata puisse fournir des services d'assistance (support services) optimaux, l'utilisateur doit activer la Gestion des services assignés (Assigned Service Management), configurer ServiceConnect de Teradata pour la connectivité à distance et générer une base de référence des actifs du système, appelée « System Asset Baseline ». Au minimum, le Client doit autoriser les connexions de type WebEx ou Secure Shell (SSH) selon les demandes d'assistance de Teradata.

L'Assistance Cloud Premier est fournie par l'intermédiaire de l'[Assistance Teradata \(Teradata Support\)](#) qui fournit une assistance aux utilisateurs via les forums communautaires, les articles de connaissance et la soumission de cas pour tous les niveaux de gravité. La soumission d'un cas par téléphone est uniquement disponible pour les niveaux de gravité 1 et 2.

Heures de couverture et délais de réponse		
Option	Couverture de l'assistance à distance	Temps de réponse
24x7	24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les cas de gravité 1 ; 9 heures ouvrables standard, 5 jours ouvrables par semaine (heure locale du Client), à l'exclusion des jours fériés observés localement pour les cas de gravité 2, 3 et 4	<u>Réponse à distance</u> : 2 heures pour les cas de gravité 1 et 2 ; jour ouvrable suivant pour les cas de gravité 3 et 4
priorité 24x7	7 jours par semaine, 24 heures sur 24 pour les cas de gravité 1 et 2 ; 9 heures ouvrables standard, 5 jours par semaine, (heure locale du Client), à l'exclusion des jours fériés observés localement pour les cas de gravité 3 et 4	<u>Réponse à distance</u> : 30 minutes pour les cas de gravité 1 et 2 ; 2 heures pour les cas de gravité 3 ; le jour ouvrable suivant pour les cas de gravité 4

Problèmes et cas

Un « problème » est défini comme la non-conformité d'un produit (matériel ou logiciel) à la documentation en vigueur au niveau du client. En général, un problème désigne un produit qui ne fonctionne pas selon les spécifications prévues. Un « cas » est une demande de service. Une gravité doit être attribuée à chaque cas.

Gravité des cas :

- **Gravité 1** : un système stratégique est en panne, endommagé ou si gravement dégradé qu'il est inutilisable et nécessite une attention immédiate pour être remis en service.
- **Gravité 2** : Le système est en place et opérationnel, mais le problème a une incidence quotidienne grave et continue sur l'entreprise, ce qui nécessite une intervention immédiate et des efforts de résolution urgents.
- **Gravité 3** : le problème a une incidence moyenne sur l'activité ; les efforts de résolution peuvent être déployés au cours des prochains jours.
- **Gravité 4** : le problème a une faible incidence sur les opérations ; une résolution à court terme n'est pas nécessaire ; des recherches, des informations ou des clarifications supplémentaires sur la documentation sont nécessaires pour répondre à une question.
- **Gravité 5** : la résolution du problème est reportée ou doit être planifiée mutuellement par Teradata et le client.

Lorsqu'un cas est désigné comme étant de gravité 1 ou 2, le Client comprend qu'il devra fournir à Teradata un accès à distance immédiat et sécurisé au produit concerné. Le Client reconnaît que si l'accès est différé ou n'est pas fourni comme demandé par Teradata, les efforts de résolution du problème seront entravés et pourront retarder la résolution du problème.

Les Clients disposant d'un accès Internet acceptent de signaler tous les cas de gravité 3 et 4 par le biais de l'Assistance Teradata (Teradata Support). Le Client accepte en outre que les demandes d'assistance classées comme « question » ne se voient attribuer qu'un niveau de gravité 4. Le Client recevra une confirmation électronique de tous les cas créés par le biais de l'Assistance Teradata (Teradata Support). Teradata activera son outil de diagnostic Créer cas automatiquement (Auto Case Create) pour créer des cas en fonction de certaines alertes et de certains seuils.

Mise en œuvre d'une commande d'adaptation sur site (FRO) : voir *Installation des modifications techniques du matériel ou commandes d'adaptation sur site (FRO)*, résolution d'un problème signalé ou autre maintenance corrective ne modifieront pas la gravité du problème.

Demande de service

Teradata fournira au Client un accès utilisateur au portail de service de Teradata, à l'Assistance Teradata (Teradata Support) et, le cas échéant, aux informations téléphoniques, pour demander une assistance si le Client rencontre un problème avec les produits pris en charge et activera son outil de diagnostic de création automatique de cas (Automatic Case Creation Diagnostic Tool). Le Client peut signaler des problèmes et demander une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Toutefois, Teradata fournira une assistance pendant les heures de couverture spécifiées sur la Commande.

Heures de couverture

Les heures de couverture doivent être les mêmes pour tous les équipements et logiciels. Les heures de couverture se rapportent à l'heure locale où se trouve le système du Client, sauf dans les cas indiqués dans les tableaux des heures de couverture et du temps de réponse ci-dessus. Si le service ne peut pas être achevé dans les heures de couverture le jour où il est demandé, le service reprendra pendant la période d'heures de couverture suivante.

Si le Client n'est pas directement connecté à un représentant du service Teradata, celui-ci rappellera le Client dans le délai de réponse auquel le Client a droit. Lorsque le Client signale un cas par le biais du portail d'assistance, un représentant du service répond à la demande et la gère jusqu'à sa résolution.

Le temps de réponse à distance est mesuré pendant les heures de couverture à distance sous contrat du Client par l'intervalle entre le premier contact du Client (par réception électronique du cas ou appel téléphonique) avec Teradata et le premier contact (par réception électronique ou appel téléphonique) avec un représentant de Teradata.

Le temps de réponse sur site est mesuré pendant les heures de couverture sur site contractées par le Client comme l'intervalle entre l'envoi du représentant du service par le centre de service Teradata et son arrivée sur le site du Client. L'envoi d'un représentant de service est à la discrétion de Teradata.

Hadoop

Contacts autorisés pour l'assistance Hortonworks HDP

Le Client doit désigner des personnes qui serviront de contact principal entre le Client et Teradata et qui seront les seules personnes autorisées à interagir avec les Services Clientèle de Teradata (Teradata Customer Services) pour l'assistance des produits Hadoop Software (HDP) d'Hortonworks. Le nombre de contacts autorisés est défini ci-dessous en fonction du nombre total de nœuds sur lesquels le Logiciel HDP est installé et qui sont couverts par une Commande d'assistance. Des contacts autorisés supplémentaires peuvent être achetés si nécessaire.

Nombre de nœuds	Nombre de contacts autorisés
1 - 40	3
41 - 200	5
201 - 500	7
501 et plus	10

Assistance aux développeurs/Conseils en matière de développement d'applications pour Hortonworks HDP

Teradata fournira des conseils à distance et des réponses à un nombre raisonnable de questions « Comment faire » concernant la conception et le développement d'applications Hortonworks HDP

lorsque le Client dispose d'une Assistance Premier (Premier Support) pour son logiciel Hortonworks HDP. Toutes les demandes de service d'assistance/conseil aux développeurs doivent être soumises via l'Assistance Teradata (Teradata Support) et seront classées comme des cas de gravité 3 ou 4. La résolution de problèmes pour les cas d'assistance/conseil aux développeurs n'inclut pas le développement réel de logiciels. Teradata se réserve le droit de limiter le nombre de cas si Teradata détermine que le Client n'utilise pas ce service de bonne foi.

Exclusions

Les services de maintenance et d'assistance (support services) hors du champ d'application incluent, mais ne sont pas limités à : (i) l'intégration des systèmes, (ii) les services liés à l'installation, à la désinstallation et au déplacement du produit, (iii) les travaux électriques externes au produit, (iv) la mise en œuvre, le peuplement et l'administration de la base de données et/ou du système d'exploitation, (v) l'exécution des procédures de chargement des données, (vi) l'archivage des données, (vii) la récupération des données, (viii) la mise en œuvre du système BAR, (ix) la modification du logiciel pour répondre aux exigences de sécurité et (x) pour les services d'assistance (support services) Premier Appliance, la maintenance de l'équipement que le Client a accepté d'effectuer.

Les bandes et autres consommables ne sont pas couverts par la maintenance.

La maintenance et l'assistance ne comprennent pas la résolution des problèmes résultant des causes suivantes : la négligence, la mauvaise utilisation ou l'abus du Client ou d'un tiers, y compris le non-respect des normes de préparation du site de Teradata ou du fournisseur de produits BAR tiers ; le non-respect du fonctionnement des produits conformément aux spécifications de Teradata en matière d'alimentation, d'environnement et autres ou aux limitations convenues entre les parties ; le non-respect des activités régulières de maintenance préventive (par exemple, le nettoyage des têtes de bande) ; l'utilisation de supports de données remplaçables (tels que les bandes ou les disques SSD) au-delà de leur durée de vie prévue ; le déplacement du produit par toute personne autre que Teradata ou ses représentants ; l'utilisation inappropriée ou le défaut d'utilisation de fournitures répondant aux spécifications de Teradata ou du fabricant ; les logiciels ou les modifications apportées au Logiciel (y compris les correctifs de sécurité) qui n'ont pas été approuvés ou fournis par Teradata ; les actes de tiers ; les produits tiers qui ne sont pas sous contrat de maintenance avec Teradata ; le non-respect des conditions de licence des logiciels de produits tiers ; le feu, la fumée ou d'autres risques provenant de l'extérieur de l'Équipement fourni par Teradata ; l'eau ; les catastrophes naturelles ; les pannes de distribution d'énergie (y compris l'utilisation dans une situation de coupure de courant ou d'activation de l'interrupteur d'arrêt d'urgence) qui font que les spécifications des produits ne sont pas respectées ; les dommages normalement couverts par l'assurance ; la modification du produit et des pièces jointes non fournies/approuvées par Teradata par écrit ou compatibles avec les interfaces standard de Teradata ; les installations, la mise en œuvre ou le fonctionnement incorrects du produit ; le défaut d'exécution des actions prescrites par Teradata ; la mise en œuvre de produits et de configurations non pris en charge par Teradata ; les conversions et les migrations ; les mises à jour et les mises à niveau, sauf indication spécifique sur une commande ; pour le logiciel d'application analytique, les modifications ou les personnalisations par les services professionnels de Teradata (Teradata Professional Services) ; la désactivation de la fonction Secours (Fallback) dans certaines configurations de produits qui nécessitent cette fonction Secours (Fallback) pour être prises en charge.

Teradata n'exécutera les services hors champ (« Services supplémentaires » (Additional Services)) qu'au tarif de services applicable hors champ. Teradata informera le Client si un service est hors de portée avant de commencer le travail. Cependant, Teradata n'effectuera pas de services sur les Produits si elle estime raisonnablement que cela représente un risque pour la sécurité.

Cycle de vie de l'assistance

Services matériels (Hardware Services)

Cycle de vie de l'assistance matérielle

Pour les plates-formes matérielles Teradata, Teradata fournira des services de maintenance corrective pendant six (6) ans à compter de la date de cessation des ventes de la plate-forme. L'interruption de l'assistance de la plate-forme est la date de fin de l'assistance pour une plate-forme matérielle Teradata particulière. Teradata peut, à sa discrétion, prendre en charge le matériel Teradata pour des périodes plus longues après la date d'arrêt des ventes.

Système d'exploitation

Teradata considère que le système d'exploitation (OS) fait partie de la plate-forme matérielle. Par conséquent, Teradata installera tout patch ou correctif de système d'exploitation certifié Teradata (y compris Microsoft ou Linux) sur toute plate-forme matérielle (par exemple, nœuds de base de données, TMS, SWS/AWS, serveur autonome) dans le cadre d'un contrat de maintenance Teradata, sans dépasser une cadence trimestrielle. La livraison de correctifs ou de corrections plus d'une fois par trimestre sera soumise à des tarifs de service supplémentaires. Note : certains produits logiciels Teradata contiennent un système d'exploitation virtualisé qui est considéré comme faisant partie du logiciel Teradata (par exemple, TD_VMware) et non de la plate-forme matérielle et sera inclus dans le contrat de maintenance Teradata.

Teradata n'installera aucun patch ou correctif de système d'exploitation non certifié par Teradata sur aucune plate-forme matérielle. Si le client souhaite qu'un logiciel d'exploitation non certifié par Teradata soit installé sur n'importe quelle plate-forme, il doit effectuer cela lui-même. Cependant, les logiciels OS non certifiés par Teradata et les problèmes résultant de logiciels OS non certifiés par Teradata ne sont pas couverts par un contrat de maintenance. Tous les cas associés résultant de la version non certifiée de Teradata seront considérés comme hors du champ d'application et soumis à des taux de service supplémentaires.

En ce qui concerne les analyses de sécurité effectuées par des tiers à l'initiative du Client, les rapports et les analyses qui en résultent relèvent de la responsabilité du Client. Toute demande d'analyse et de mise en œuvre de recommandations par Teradata est hors de portée et nécessite une mission de conseil en sécurité de l'information de Teradata, qui est soumise à des tarifs de service supplémentaires.

L'installation des correctifs non obligatoires du système d'exploitation certifié Teradata sera effectuée pendant les heures de bureau (9x5) et suivra la pratique de notification de contrôle des changements en vigueur (actuellement 28 jours de notification). Tout changement de système d'exploitation considéré comme obligatoire par Teradata est installé conformément à la politique des FRO (voir : *Installation des modifications techniques du matériel ou des commandes d'adaptation sur site (FRO)* pour le niveau de service contractuel.

Les mises à niveau majeures ou mineures du système d'exploitation ou les changements de Service Pack (SP) nécessitent un service supplémentaire d'implémentation logicielle (SWI) (Software Implementation (SWI) service) ou d'Entreprise critique/Gestion des systèmes critiques (Business Critical/Critical System Management) ou de tous les autres Services de succès Teradata (Teradata Success Service) et seront effectués pendant les heures de couverture de gravité 1 des clients.

Les conversions de systèmes d'exploitation (par exemple, Windows vers Linux) sont effectuées dans le cadre d'un service de conversion de systèmes d'exploitation (OS Conversion service) personnalisé.

Toute mise à jour du système d'exploitation requise/effectuée dans le cadre d'un changement de base de données par Teradata est incluse dans le service de mise en œuvre du logiciel approprié, à condition que le système d'exploitation soit sous la maintenance de Teradata et que le changement ne soit pas une mise à niveau mineure/majeure du système d'exploitation ou une mise à niveau du Service Pack. Ces modifications sont installées pendant les heures de couverture de gravité 1.

Maintenance corrective

Teradata tentera d'abord de résoudre le problème à distance avant de dépêcher un représentant de service. Lorsque Teradata détermine qu'un problème nécessite une assistance sur site pour être réparé, un représentant du service après-vente sera dépêché pour assurer la maintenance corrective sur place. La maintenance corrective comprend les fonctions nécessaires pour remettre un équipement défectueux ou défaillant dans un état opérationnel, c'est-à-dire conforme à la documentation du fabricant en vigueur au niveau du client. Elle ne constitue pas un retour à l'état initial de l'équipement.

Diagnostic à distance du matériel

Teradata utilisera des outils de connectivité et de service à distance pour diagnostiquer les problèmes avant d'envoyer un représentant du service clientèle sur place. Les diagnostics matériels à distance seront effectués uniquement pendant les heures de couverture contractuelles et seront déterminés en fonction du niveau de gravité.

Service matériel sur site (On-Site Hardware Service)

L'assistance sur site est la fourniture d'une maintenance corrective de l'équipement qui peut nécessiter une ou plusieurs visites dans les installations du Client ou sur le site du produit et peut également inclure une maintenance logicielle sur site. Le service sur site (On-site service) sera fourni pendant les heures de couverture sur site prévues dans le contrat.

Modifications du matériel ou commandes d'adaptation sur site (FRO, Field Retrofit Orders)

Les FRO sont des modifications de sécurité matérielle et d'autres changements matériels obligatoires résultant généralement de nouvelles réglementations ou d'améliorations de produits requises qui concernent la performance, la fiabilité ou la facilité de maintenance de l'équipement Teradata. Teradata informera de manière proactive le Client de toute FRO liée à la sécurité.

Teradata installera les FRO pendant les heures de bureau locales. Si le Client a opté pour le service Priorité 24 x 7 ou Entreprise critique (Business Critical), Teradata installera les FRO à un moment convenu mutuellement sur une base de 7 jours par semaine et 24 heures par jour. Teradata a déterminé que les changements obligatoires du système d'exploitation sont mis en œuvre en tant que FRO et suivent les heures de couverture de la FRO.

La mise en œuvre d'un FRO comprend l'élaboration d'un plan de contrôle des modifications ainsi que les pièces et la main-d'œuvre nécessaires à l'installation de la modification. Ce service est inclus dans la maintenance du matériel pendant une période de 6 mois à compter de la date de publication du bulletin de la FRO. Teradata travaillera également avec le Client pour planifier l'installation. Si le Client demande à Teradata d'attendre plus de 6 mois pour assurer l'installation d'une FRO, à la discrétion de Teradata, les pièces et la main-d'œuvre seront facturées aux tarifs alors en vigueur.

Pièces remplaçables par le Client

Teradata a désigné ou désignera de temps à autre certaines pièces (telles que les lecteurs de disques et les alimentations) comme étant remplaçables/réparables par le Client. Le Client est responsable du remplacement des pièces désignées comme remplaçables par le client, sauf si le service de remplacement des pièces Teradata (Teradata Parts Replacement Service) est commandé. Si Teradata détermine que l'équipement remplaçable/réparable du Client nécessite une maintenance corrective, le Client accepte d'effectuer cette maintenance et d'utiliser uniquement les pièces, les instructions, les processus et la documentation fournis par Teradata pour remettre le système Teradata dans un état prêt à fonctionner. Dans le cas où Teradata choisit d'installer des pièces qui sont actuellement ou ultérieurement désignées comme remplaçables/réparables par le Client, le Client reconnaît et accepte qu'un tel service ne constitue pas une renonciation à toute exigence que le Client effectue une telle maintenance corrective.

En cas de défaillance d'une pièce remplaçable/réparable du Client, Teradata expédiera cette pièce au Client en utilisant une expédition de nuit avec une livraison le jour ouvrable en échange de la pièce défaillante. Trois jours ouvrables après l'envoi de la pièce de rechange, Teradata enverra son transporteur désigné sur le site du Client pour récupérer la pièce défectueuse. Si la pièce n'est pas renvoyée à Teradata en raison de la négligence ou du refus du Client, le Client sera facturé au prix courant de la liste de Teradata pour la pièce.

Le Client doit identifier par écrit, et toujours mettre à disposition, au moins deux employés qui sont familiers avec les processus et procédures de remplacement des pièces selon les instructions de Teradata.

Remplacement de la batterie

Seules les batteries « 2U » sont couvertes dans le cadre d'un service de maintenance.

Prise en charge des disques SSD

Teradata assurera la prise en charge des disques à semi-conducteurs de 2,5 pouces pendant la plus longue des deux périodes suivantes : 5 ans à compter de l'installation ou lorsque les disques à semi-conducteurs atteignent leur seuil limite d'endurance.

Gestion des pièces

Toutes les pièces de rechange sont stockées à distance et gérées par Teradata. Teradata est responsable de la gestion des stocks de pièces détachées, de l'expédition, du suivi et de l'établissement de rapports.

Utilisation des pièces

Teradata fournit et installe (sauf si l'équipement dispose de pièces remplaçables par le client) des pièces de rechange pour tous les composants matériels défaillants dans le cadre de la maintenance. Les pièces sont remplacées sur la base d'un échange et toutes les pièces défectueuses deviennent la propriété de Teradata dès leur retrait, à moins que le Client n'ait acheté le service de conservation des lecteurs (Drive Retention Service). Les pièces de rechange deviennent la propriété du Client. Certaines pièces sont exclues du service : batteries, consommables et supports de stockage 3U et plus anciens. Le remplacement de ces pièces se fait uniquement sur la base du temps et des matériaux. Le Client doit stocker les pièces sur site, ainsi que tous les matériaux d'emballage d'origine, dans une zone sécurisée à laquelle le personnel de Teradata a un accès libre. Si les matériaux d'emballage d'origine ne sont pas conservés, le Client peut se voir facturer des frais de restockage pour la ou les pièces sans cet emballage.

Prise en charge des nœuds de secours à chaud

Tous les nœuds de secours à chaud sont pris en charge au même niveau de service que les nœuds de production.

Prise en charge des systèmes doubles

Teradata prendra en charge Teradata Dual Active Solutions comme deux systèmes uniques. Chaque système aura un identifiant de site individuel à des fins de livraison et de suivi de l'assistance. Certains serveurs et logiciels tiers peuvent ne pas être pris en charge par Teradata.

Si un système est mis hors service dans une situation de catastrophe, l'autre système sera automatiquement déplacé vers le plus élevé des deux niveaux d'assistance jusqu'à ce que le second système soit remis dans un état opérationnel tel que défini dans la section Services matériels (Hardware Services) ci-dessus.

Services logiciels (Software Services)

Teradata fournira une assistance logicielle à distance pour les produits logiciels non abandonnés et certifiés pendant les heures de couverture contractuelles du Client. Teradata fournira des services pour diagnostiquer et résoudre les problèmes liés au système d'exploitation, au logiciel Teradata, aux utilitaires et aux produits BAR pris en charge. Tout service logiciel sur site est fourni à la discrétion de Teradata.

L'assistance logicielle consiste généralement en : 1) des conseils pour localiser (via l'Assistance Teradata (Teradata Support)) les solutions aux problèmes connus, des informations pour résoudre les problèmes de procédure et des réponses aux questions fréquemment posées, 2) des recommandations de mise à niveau si la solution est disponible dans une version ultérieure du logiciel, 3) la fourniture d'une procédure de contournement temporaire pour contourner un problème jusqu'à ce qu'un correctif d'urgence/un changement de niveau de code soit fourni.

La maintenance logicielle comprend la fourniture d'un correctif d'urgence ou d'une modification au niveau du code qui résout le problème signalé ou l'accès à une version de maintenance logicielle.

Une fois que l'assistance à distance pour un appel de gravité 1 commence, Teradata continuera à traiter le problème sans interruption uniquement pendant les heures de couverture contractuelles.

Cycle de vie de l'assistance du logiciel Teradata Database

Voir [Versions logicielles prises en charge](#) pour les définitions des noms de versions **logicielles**.

Teradata Database 16.10 et versions ultérieures d'Advanced SQL Engine

La politique d'assistance des bases de données de Teradata pour Teradata Database 16.10 et les versions ultérieures d'Advanced SQL Engine consiste à fournir 3 ans de maintenance et d'assistance, à partir de la date de disponibilité générale pour le client de la version mineure ou majeure, jusqu'à la date de fin de maintenance (EOM) et une période de maintenance étendue de la base de données (EDM) de 2 ans (à la discrétion de Teradata) (voir ci-dessous), appelée politique d'assistance 3+2. Pendant la période de maintenance et d'assistance pour les produits de base de données Teradata, Teradata fournira les services de résolution de problèmes logiciels, qui comprennent la maintenance au niveau du code, et toute activité qui fournit des corrections ou des solutions de rechange existantes pour corriger les problèmes logiciels signalés, pendant au moins 36 mois à compter de la date de disponibilité générale pour le client (GCA). À la fin de la période EOM, le système passera par défaut à la période de maintenance prolongée de la base de données (voir ci-dessous) et sera soumis à des frais supplémentaires. Après la fin de la période EDM, le système entre dans la période d'assistance uniquement (voir ci-dessous) et est soumis à des frais supplémentaires. Teradata peut, à sa discrétion, prendre en charge des versions supplémentaires de Teradata, mais ne fournira pas de correctifs ou de patches pour ces versions.

Teradata s'engage à fournir une analyse de vidage de panne pendant la période de maintenance et d'assistance d'une version logicielle de Teradata Database, plus une période de trois mois après la date de fin de maintenance (EOM) publiée par Teradata.

Versions antérieures à Teradata Database 16.00

La politique d'assistance de Teradata pour les versions antérieures à Teradata Database 16.00 est de fournir 3 ans de maintenance et d'assistance, à partir de la date de disponibilité générale pour le client, jusqu'à la date d'expiration de la licence, ainsi qu'une période de maintenance étendue de 2 ans (à la discrétion de Teradata), appelée politique d'assistance 3+2 (voir ci-dessous). Au cours de la période de maintenance et d'assistance pour les produits Teradata Database, Teradata fournira des services de résolution de problèmes logiciels, qui comprennent la maintenance au niveau du code, et toute activité qui fournit des corrections ou des solutions de contournement existantes pour corriger les problèmes logiciels signalés pendant au moins 36 mois à compter de la date de la GCA. À la fin de la période EOM, le système passe par défaut à la période de maintenance prolongée (voir ci-dessous) et est soumis à des frais supplémentaires. Teradata peut, à sa discrétion, prendre en charge des versions supplémentaires de

Teradata, mais ne fournira pas de correctifs ou de patches pour ces versions.

Teradata s'engage à fournir une analyse de vidage de panne pendant la période de maintenance et d'assistance d'une version logicielle de Teradata Database, plus une période de trois mois après la date de fin de maintenance (EOM) publiée par Teradata.

Pour tout logiciel BAR tiers, Teradata (i) fournira au Client une résolution des problèmes logiciels pour la mise à jour de la version de maintenance actuelle et la plus récente de la mise à niveau de la version majeure/mineure du logiciel, et (ii) pourra, à sa discrétion, prendre en charge la dernière mise à jour de la version de maintenance de la mise à niveau majeure/mineure du logiciel la plus récente.

Note : certains produits logiciels Teradata contiennent un système d'exploitation virtualisé qui est considéré comme faisant partie du logiciel Teradata (par exemple, TDVM) et non de la plate-forme matérielle.

Période étendue de maintenance de la base de données Teradata (EDM)

L'EDM est soumise à des frais supplémentaires. Pendant la période EDM, Teradata fournit une maintenance étendue des bases de données pour le développement et la distribution de correctifs d'urgence pour une durée limitée pour les logiciels Teradata Database et Teradata Tools & Utilities (TTU). À la discrétion de Teradata, la période EDM se termine 2 ans après la date de fin de maintenance. À la fin de la période EDM, le système passera par défaut à la période d'assistance uniquement et sera soumis à des frais supplémentaires, car Teradata fournit une telle assistance pour les logiciels concernés. Les versions des logiciels Aster Database et Hadoop ainsi que les déploiements DIY Public Cloud ne sont pas éligibles au service EDM (EDM service), sauf si Teradata rend le service EDM (EDM service) spécifiquement disponible pour une version donnée.

Le service EDM (EDM service) comprend :

- Acceptation des appels de cas 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Maintenance au niveau du code pour les urgences critiques de gravité 1/correctifs d'urgence pour les problèmes nouveaux et existants par le biais du Patch Server via l'Assistance Teradata (Teradata Support)
- Capacité à créer des cas de problèmes par le biais de l'Assistance Teradata (Teradata Support)
- Conseils sur les plans de migration des clients pour prendre en charge les versions des bases de données Teradata
- Rétroportage uniquement des correctifs et des corrections critiques s'il n'existe pas de solution de rechange acceptable
- Méthodologie d'assistance à distance uniquement (aucune assistance sur site n'est fournie)
- Maintien des heures de couverture actuelles du Client

Pour être éligible aux services de maintenance étendue des bases de données Teradata (Extended Teradata database maintenance services), le Client doit répondre aux critères suivants sous réserve de l'acceptation de Teradata (les systèmes non éligibles passeront par défaut à la période d'assistance uniquement) :

Le Client doit disposer d'un environnement d'entrepôt de données Teradata stable, qui ne connaît pas de croissance de la charge des utilisateurs ou qui n'est pas soumis à des changements d'application à grande échelle. Les services EDM (EDM services) ne sont pas disponibles si le Client prévoit le déploiement d'une nouvelle application sur un système Teradata. Le Client doit disposer de la dernière version de maintenance de la version majeure/mineure et être prêt à passer à la dernière version de correctif d'urgence afin d'obtenir la correction. Teradata ne fournira pas de service de temps et de matériel pour les services EDM (EDM services).

Les services EDM (EDM services) ne comprennent pas :

- Communiqués spécifiques à un site/des correctifs d'urgence non généraux
- Tout service d'équipement

- Accord de niveau de service (SLA) pour la correction du code
- Certification des programmes pris en charge, des nouvelles versions du système d'exploitation ou des nouvelles applications
- Mise à jour des listes de certification des logiciels ayant dépassé les dates normales de leur cycle de vie
- Mises à jour de logiciels, versions de maintenance générale ou versions de fonctionnalités
- Délais de résolution ou de rétablissement - Effort commercialement raisonnable uniquement
- Tout autre logiciel client ou d'application
- Services étendus après la fin de la période commandée

Période d'assistance uniquement de Teradata Database

La période d'assistance uniquement est soumise à des frais supplémentaires et offre : un service préventif, le signalement des problèmes, la création de cas, la récupération du système en panne, l'accès à des articles de connaissance et à des solutions de contournement - aucune maintenance ou aucun correctif n'est fourni et aucune analyse de vidage de fichier de panne ne sera effectuée pendant la période d'assistance uniquement. Les Clients ayant un contrat de maintenance et d'assistance ont droit à l'assistance après la date de fin de maintenance et aussi longtemps que le contrat est renouvelé par Teradata et que tous les frais sont payés.

Cycle de vie de l'assistance du logiciel Teradata Tools & Utilities

Pour le logiciel Teradata Tools & Utilities, Teradata fournira des services de résolution de problèmes logiciels, qui comprennent la maintenance au niveau du code et toute activité fournissant des corrections existantes ou des solutions de contournement pour corriger les problèmes logiciels signalés pendant au moins 36 mois à compter de la date de disponibilité générale pour le client (GCA).

Versions logicielles prises en charge

La plupart des produits logiciels de Teradata sont caractérisés par quatre types différents de versions logicielles. Ces versions sont différenciées par le numéro de version X.Y.Z.n

- Le numéro X fait référence à une mise à jour majeure du logiciel, également connue sous le nom de numéro de version de Vantage
- Le numéro Y fait référence à une mise à niveau mineure de la version du logiciel
- Le numéro Z fait référence à une mise à jour de la version de maintenance
- Le numéro n fait référence aux correctifs ou aux corrections

« Service Pack » et « Hotfix » sont les noms de tiers des corrections de logiciels. Conformément aux normes Teradata, un « Service Pack » est une version de maintenance (Z) et un « Hotfix » est un correctif (n).

Accès à la maintenance logicielle et aux versions de correctifs

Tous les niveaux de service de maintenance et d'assistance de la plate-forme comprennent l'accès à toute maintenance logicielle, à tout correctif et aux versions de correction. Pour la plupart des produits, le Client aura accès à l'Assistance Teradata (Teradata Support) pour obtenir des correctifs, des corrections et des mises à jour de la version de maintenance pour certains logiciels installables par le Client, ou (à la demande du Client) Teradata fournira une copie unique de l'assistance sans frais supplémentaires. Pour les correctifs logiciels et les mises à jour de la version de maintenance qui ne peuvent être obtenus directement, les informations nécessaires à la commande seront fournies sur le site d'Assistance Teradata (Teradata Support). Le Client peut répliquer et/ou appliquer les correctifs ou les mises à jour de la version de maintenance pour chaque copie du Logiciel auquel il se rapporte et pour lequel le Client a payé les frais et licences applicables.

Maintenance et assistance logicielle après l'arrêt de la production

La maintenance des correctifs du code logiciel ne sera pas disponible sur les logiciels abandonnés. La disponibilité de l'assistance pour les produits abandonnés n'est pas garantie et dépend de la disponibilité de spécialistes techniques compétents et d'autres ressources nécessaires à l'assistance liée au produit.

Maintenance et assistance logicielles pour les logiciels altérés

Teradata fournit des versions du logiciel sur une base de disponibilité générale (GCA) à tous les clients. Si le Client apporte des modifications au logiciel qu'il a désigné, le logiciel sera désigné comme « Altéré ». Teradata ne fournit pas de versions logicielles, à quelque niveau que ce soit, X, Y, Z ou n, qui soient développées de manière compatible avec des versions altérées. Teradata ne garantit pas que le nouveau logiciel fonctionnera comme Teradata le déclare en conjonction avec des versions altérées.

Logiciels installables et évolutifs par le client

Pour les logiciels installables par le client, c'est-à-dire les logiciels qui peuvent être téléchargés par le Client via le portail d'Assistance Teradata (Teradata Support), Teradata fournira un accès au forum d'utilisateurs en ligne de l'Assistance communautaire, qui offre une assistance et des discussions au sein de la communauté Teradata. Teradata fournira également une assistance à l'installation à distance consistant en (i) des conseils pour trouver (via l'Assistance Teradata (Teradata Support)) des solutions aux problèmes connus, (ii) des informations pour résoudre les problèmes de procédure, (iii) des réponses aux questions fréquemment posées, ou (iv) fournir une solution qui résout le problème signalé. Sans limitation, cette assistance ne comprend pas les éléments suivants, qui sont considérés comme hors du champ d'application : (1) installation à distance, (2) consultation pour l'installation étape par étape, (3) test des correctifs et des versions de maintenance installés par le Client, ou la récupération du produit ou du système après un échec de l'installation effectuée par le Client. Sauf indication contraire, les produits d'Analytic Application ne peuvent pas être installés ou mis à niveau par le client. Les Clients doivent faire appel aux services professionnels de Teradata (Teradata Professional Services) à ces fins.

Abonnement aux logiciels/Licences de mise à niveau des logiciels

Grâce à ce service, le Client a le droit de recevoir les versions majeures (X) et mineures (Y) qui sont généralement disponibles dans le commerce pour les logiciels sous licence. La licence d'abonnement ou de mise à niveau logicielle Teradata comprend le logiciel de base de données Teradata, les utilitaires et les outils mainframe qui sont couverts par le contrat de maintenance et d'assistance du Client et tous les frais de licence payés. La mise en œuvre du logiciel n'est pas comprise dans les licences d'abonnement ou de mise à niveau du logiciel.

Logiciel d'analyse pour la protection contre les virus

Teradata ne fournit pas de solution groupée pour les logiciels d'analyse de protection contre les virus et Teradata ne fournit pas de consultation sur la configuration et la sélection de logiciels pour tout logiciel de protection contre les virus.

Teradata n'est pas responsable des virus présents sur les systèmes du Client. Si un virus est détecté sur le(s) disque(s) dur(s) du système d'un Client, le service de réparation du système et de mise en quarantaine du virus ne fait pas partie des services de maintenance et d'assistance. Bien que Teradata déploie des efforts commercialement raisonnables pour apporter son aide sur demande lorsqu'un virus est détecté sur un système du Client, Teradata n'est pas responsable des pertes de données liées à un tel virus.

Applications Teradata

Cycle de vie de l'assistance des applications gérées, UDA, applications analytiques et autres logiciels de Teradata

Pour les logiciels Teradata Managed Application, Analytic Application et Unified Data Architecture (UDA), Teradata fournira des services de résolution de problèmes logiciels, qui comprennent la maintenance au niveau du code, et toute activité qui fournit des corrections ou des solutions de contournement existantes pour corriger les problèmes logiciels signalés pour la version majeure/mineure du logiciel alors en vigueur. Lorsque la version du logiciel du Client n'est plus à jour et que le Client n'a pas effectué la mise à niveau vers la dernière version, Teradata proposera une assistance sur une base d'assistance uniquement pour la période d'assistance uniquement et cette assistance pourra faire l'objet de frais supplémentaires.

Les produits actuels de gestion d'applications et d'UDA dans ces catégories comprennent, entre autres, les logiciels Viewpoint, Data Mover, Unity, Ecosystem Manager, Workload Analytics, AppCenter et QueryGrid.

Les produits d'application analytique comprennent : 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) et TVA (Teradata Value Analyzer).

Maintenance étendue des applications (EAM)

Pour un maximum de 2 ans après l'expiration de l'assistance pour certains produits d'application analytique (actuellement DCM et CIM), Teradata peut offrir un Service de maintenance d'application prolongée (Extended Application Maintenance service). Le service de maintenance prolongée des applications (Extended Application Maintenance service) est disponible par tranches d'un an. Le service de maintenance prolongée des applications comprend (Extended Application Maintenance service) :

- Acceptation des appels de cas 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Maintenance au niveau du code pour les correctifs d'urgence critiques de gravité 1 et 2 (correctifs d'urgence) pour les problèmes nouveaux et existants par le biais du GSO (si possible)
- Possibilité d'enregistrer des appels pour des problèmes via l'Assistance Teradata (Teradata Support)
- Rétroportage uniquement des correctifs d'urgence critiques s'il n'existe pas de solution de rechange acceptable (si possible)
- Méthodologie d'assistance à distance uniquement (aucune assistance sur site n'est fournie)
- Maintien du niveau de couverture actuel

Pour pouvoir bénéficier des Services de maintenance prolongée des applications (Extended Application Maintenance Services), le Client doit répondre aux critères suivants :

- Le Client doit disposer d'un environnement stable qui ne connaît pas de croissance de la charge d'utilisateurs ou qui n'est pas soumis à des changements planifiés d'applications à grande échelle. Le Client doit rester dans une configuration prise en charge conformément à la matrice des configurations prises en charge pour sa version actuelle.
- Les Clients doivent disposer de la dernière version de maintenance de la version majeure/mineure et être prêts à passer à la dernière version de correctif d'urgence afin d'obtenir la correction ; et
- Un contrat EAM ne peut tolérer aucune lacune dans la couverture de l'assistance. Les Clients sont encouragés à passer à un contrat EAM dès que l'assistance pour les correctifs d'urgence expire pour la version actuelle de leur logiciel. Les Clients qui demandent une assistance et qui n'ont pas d'accord EAM devront initier un nouvel accord EAM et payer la couverture à terme

échu à partir de la date de fin de l'assistance pour les correctifs d'urgence.

Le service de maintenance prolongée des applications (Extended Application Maintenance service) ne comprend pas :

- Tout service d'équipement
- Accord de niveau de service (SLA) pour les correctifs d'urgence
- Certification des programmes pris en charge, des nouvelles versions du système d'exploitation ou des nouvelles applications
- Mise à jour des listes de certification des logiciels ayant dépassé les dates normales de leur cycle de vie
- Mises à jour de logiciels, versions de maintenance générale ou versions de fonctionnalités
- Délais de résolution ou de rétablissement - Effort commercialement raisonnable uniquement
- Tout autre logiciel client ou d'application
- Service de maintenance prolongée des applications (Extended Application Maintenance service) après la fin de la période commandée

Autres logiciels tiers

Cycle de vie de l'assistance des logiciels Teradata Aster et Hadoop

La politique d'assistance du logiciel Aster de Teradata consiste à fournir 3 ans de maintenance et d'assistance, à partir de la date de disponibilité générale pour le client (GCA) de Teradata, jusqu'à la date de fin de maintenance. La politique d'assistance du logiciel Hadoop de Teradata est de fournir 3 ans de maintenance et d'assistance, à partir de la date de disponibilité générale du fournisseur de la distribution Hadoop, jusqu'à la date de fin de maintenance. Au cours de la période de maintenance et d'assistance pour les produits logiciels Aster Database, Aster Execution Engine et Hadoop, Teradata fournira des services de résolution de problèmes logiciels, qui comprennent la maintenance au niveau du code, et toute activité qui fournit des corrections ou des solutions de contournement existantes pour corriger les problèmes logiciels signalés pendant au moins 36 mois à compter de la date de disponibilité telle que déterminée ci-dessus. Teradata peut, à sa discrétion, prendre en charge des versions supplémentaires, mais ne fournira pas de correctifs ou de patchs pour ces versions.

Teradata fournira le service d'assistance Hadoop (Hadoop Support-Only service) uniquement pour les versions Hadoop expirées, à condition que le service d'assistance Hadoop uniquement ne puisse être renouvelé au-delà du 31 décembre 2021. Les contrats actuels pour les offres de maintenance et d'assistance pour les versions expirées de Hadoop seront honorés jusqu'à la fin de la date de renouvellement. L'assistance Hadoop uniquement fournit des rapports sur les problèmes, la création de cas, l'accès aux articles de connaissance, et les solutions de contournement sur une base d'effort commercialement raisonnable.

Certification des logiciels de systèmes d'exploitation tiers

La politique de Teradata consiste à tester et à certifier tous les correctifs du système d'exploitation afin de se prémunir contre toute incidence potentielle pouvant entraîner une dégradation ou une interruption du système. Le cycle de test d'un correctif de système d'exploitation doit commencer immédiatement après sa livraison par le fournisseur du système d'exploitation.

Teradata procède à la certification des correctifs dès que possible après avoir reçu le correctif du système d'exploitation du fournisseur. La plupart des certifications par patchs sont réalisées en moins de 35 jours. Teradata fait tout son possible pour mener à bien les certifications les plus longues (correctifs pour les zones sensibles du code) en moins de 50 jours.

Dans une situation d'urgence, Teradata rendra les correctifs d'urgence disponibles sur Teradata Software Server (TSS) dans les jours qui suivent, en supposant que le correctif n'a pas été soumis au processus de certification complet.

Les processus de Teradata pour notifier aux clients les nouveaux correctifs du système d'exploitation et pour afficher les paquets à télécharger doivent rester conformes à cette politique. Teradata ne recommande pas aux clients d'appliquer un correctif de système d'exploitation à leur système Teradata avant qu'il n'ait été testé et certifié par l'ingénierie de Teradata.

Prise en charge des logiciels tiers

L'assistance pour les produits logiciels tiers est fournie par le vendeur, à moins que Teradata n'ait conclu un accord spécifique avec ce vendeur pour fournir une assistance concernant le logiciel tiers. Lorsque Teradata a conclu un accord spécifique avec un fournisseur tiers et que le client confie à Teradata le soin de fournir une assistance pour le(s) produit(s) du fournisseur tiers, l'installation, la mise en œuvre, les mises à niveau et les mises à jour du logiciel et du micrologiciel tiers relèvent de la responsabilité du client, c'est-à-dire le logiciel et le micrologiciel tiers de sauvegarde et de restauration (BAR). Dans les cas où Teradata n'a pas de relation d'assistance formelle avec le fournisseur tiers, Teradata n'effectue aucune certification ou test de ces produits logiciels. Il incombe au client de déterminer si le logiciel est certifié par le fournisseur pour être utilisé dans l'environnement où il est déployé. Teradata n'assume aucune responsabilité pour l'installation, l'intégration, la maintenance ou l'assistance de produits tiers, même s'ils ont été certifiés pour fonctionner avec un produit Teradata.

Dans la plupart des cas, Teradata acceptera que le client installe et utilise un logiciel tiers, à moins que Teradata n'ait préalablement identifié un problème de compatibilité. Si Teradata constate qu'un produit tiers a une incidence négative sur les performances, la compatibilité ou la fonctionnalité, Teradata recommandera de désactiver ou de supprimer immédiatement ce produit et de contacter le fournisseur tiers pour obtenir une assistance. Si le Client n'est pas en mesure de se conformer à la recommandation de Teradata, un tel refus pourrait avoir une incidence négative sur le niveau d'assistance que Teradata fournit et éventuellement annuler le contrat d'assistance du Client avec Teradata.

Au fur et à mesure que Teradata apprend l'existence de problèmes avec des produits tiers, Teradata documente ces problèmes et les met à la disposition des clients via l'Assistance Teradata (Teradata Support). Tout diagnostic et/ou résolution de problème causé par des produits tiers sera considéré comme « hors champ » par rapport au contrat de service du Client.

Logiciel SAS

SAS est responsable de l'installation du logiciel SAS sur le serveur et sur le client. Teradata est responsable de l'installation (et de la mise à niveau) du SAS EP résident du nœud conformément aux règles et politiques générales du service optionnel de mise en œuvre du logiciel Teradata (SWI) (Teradata Software Implementation Service (SWI)).

Une fois l'installation de SAS EP terminée, SAS est responsable de la configuration, de la mise en service et de l'optimisation de la solution globale. Une fois opérationnelle, l'assistance du produit SAS EP relève de la responsabilité de SAS.

Assistance mondiale

Résolution des problèmes

Résolution des problèmes matériels

Les problèmes matériels sont résolus lorsque l'équipement est remis dans un état prêt à fonctionner. La mise en œuvre d'une commande d'adaptation sur site (FRO), d'une résolution (Fix) d'un problème signalé ou d'une autre maintenance corrective ne modifiera pas la gravité de cas initiale.

Si la résolution du problème ou une FRO exige que le système soit inopérant, la résolution du problème ou la FRO est régi par la classification initiale de la gravité du cas ou de la FRO.

Par conséquent, dans certaines situations, lorsque la résolution d'un cas de gravité 2 ou 3 ou la mise en œuvre d'une FRO nécessite un arrêt du système, le Client connaîtra une indisponibilité du système sans avoir un cas de gravité 1. Ces interruptions ne seront effectuées que pendant les heures de bureau (ou moyennant un coût supplémentaire si elles sont demandées en dehors des heures de bureau).

Résolution de problèmes logiciels

La résolution de problèmes logiciels se compose des éléments suivants : 1) des conseils pour trouver (via l'Assistance Teradata (Teradata Support)) des solutions aux problèmes connus, des informations pour résoudre les problèmes de procédure et des réponses aux questions fréquemment posées, 2) des recommandations de mise à niveau si la solution est disponible dans une version ultérieure du logiciel, 3) la fourniture d'une procédure de contournement temporaire pour contourner un problème jusqu'à ce qu'un correctif d'urgence/changement de niveau de code soit fourni, ou 4) la fourniture d'un correctif d'urgence/changement de niveau de code qui résout le problème signalé. Les correctifs d'urgence/changements de code ne seront fournis que pour les versions prises en charge des bases de données, des outils et des utilitaires/logiciels clients, à la discrétion de Teradata.

La résolution des problèmes liés au logiciel Teradata ne comprend pas : (i) l'installation, (ii) la consultation sur l'installation étape par étape, (iii) le test des correctifs et des versions de maintenance installés par le Client, ou (iv) la récupération du produit ou du système après une installation ratée effectuée par le Client.

Directives d'escalade

Les processus d'assistance de Teradata comprennent des directives d'escalade, de notification et de résolution. Ces déclencheurs sont invoqués en fonction de la gravité du cas et de son incidence sur les performances du produit. Les lignes directrices sont les suivantes :

	Gravité 1	Gravité 2	Gravité 3	Gravité 4	Gravité 5
Définition	Le système essentiel à la mission est en panne, endommagé ou si gravement dégradé qu'il est inutilisable et nécessite une attention immédiate pour le remettre en service	Le système de production est opérationnel, mais le problème a une incidence quotidienne grave et continue sur l'entreprise, ce qui nécessite une intervention immédiate et des efforts de résolution urgents	Le problème a une incidence moyenne sur l'entreprise ; les efforts de résolution peuvent être déployés au cours des prochains jours (ou cause première de l'arrêt de Gravité 1)	Le problème a une faible incidence sur les opérations ; des recherches ou des informations supplémentaires sont nécessaires	La résolution du problème est reportée ou doit être planifiée mutuellement par Teradata et le client
Ressources	Niveaux 1 à 3 de l'engagement immédiat	Engagement immédiat de niveau 2 (ou 3)	Niveau 1 et niveau 2 en 2 jours	Niveau 1 & Niveau 2 dans les 5 jours	Selon les besoins

Effort de travail	À toute heure du jour et de la nuit*	Efforts dévoués et continus**	Gestion des efforts pendant les heures d'ouverture du centre (alignées sur les heures de travail des clients)	Effort pratique pendant les heures d'ouverture du centre	Effort planifié
Mises à jour des clients***	Toutes les heures ou selon le contrat	Toutes les 6 heures ou le contrat	Tous les jours ou le contrat	Tous les 5 jours ou le contrat	Selon les besoins du plan
Appel du pont	Oui	Non, ou sur demande avec le gestionnaire de service assigné	Non	Non	Non
Escalade au niveau 3	Immédiatement	Au plus tard dans les 12 heures	Au plus tard dans les 3 jours	Au plus tard dans les 7 jours	Selon les besoins
Actions correctives en boucle fermée	Oui (Services de succès Teradata (Teradata Success Services) uniquement)	Non	Non	Non	Non

* Les efforts du S1 se poursuivront tant que des progrès significatifs pourront être réalisés ; le Client et le système doivent également être disponibles et impliqués

** Les efforts en tant que S2 se poursuivront tant que des progrès significatifs pourront être réalisés ; si le Client est nécessaire pour progresser, le Client/système doit être disponible

*** Indique les jours de service (jours où le client a contracté pour le service)

Communication du statut des escalades

Tous les cas de gravité 1 sont immédiatement transmis au chef d'équipe et au(x) représentant(s) du service clientèle de Teradata. Le statut de ces problèmes sera communiqué au Client toutes les heures par le biais d'une conférence téléphonique. Pour les cas de gravité 2 et 3, le Client peut vérifier le statut en utilisant l'Assistance Teradata (Teradata Support) et en sélectionnant l'option Afficher un cas qui correspond à ses besoins. Le Client peut également demander à recevoir automatiquement un avis de mise à jour par courriel pour tout cas.

Escalade pour les interruptions au-delà des plans de contrôle des changements approuvés

Pour les contrôles de changement qui se déroulent au-delà de la panne programmée sur les systèmes de production, Teradata déclarera immédiatement un cas de gravité 1 et le gèrera comme tel jusqu'à ce que le fonctionnement complet du système soit rétabli. Une fois le système rétabli, Teradata examinera le cas avec le Client afin d'identifier les moyens d'éviter que cela ne se reproduise.

Gestion de cas

Lorsque le Client crée un cas de gravité 1, Teradata fait immédiatement tout son possible pour remettre le système du Client dans un état opérationnel. Afin de traiter efficacement les cas de gravité 1, Teradata exige que le Client fournisse un accès immédiat et sans restriction au système et mette à disposition le personnel approprié du Client pour aider à la résolution. Sinon, Teradata reclassera la gravité du cas à un statut de gravité 2.

Une fois que le personnel de Teradata à distance commence à prendre en charge un appel de gravité 1, il continuera à traiter le problème sans interruption et aidera le personnel d'assistance sur site de Teradata si un envoi est jugé nécessaire. À la discrétion de Teradata, un représentant de Teradata peut être interrompu et éventuellement réaffecté s'il travaille sur des cas de gravité 2 ou 3.

Fermeture de cas

Après avoir apporté une solution à un cas, Teradata demandera au Client son accord pour que le cas soit clos. Dans les cas où le client est activement impliqué avec Teradata lorsque la solution est fournie, et où le Client convient que la solution résout le problème et/ou répond à la question, Teradata clôturera le cas.

Si le Client n'est pas directement impliqué au moment où la solution est fournie (par exemple, le client est informé de la solution par l'intermédiaire de l'Assistance Teradata (Teradata Support) ou d'un e-mail), Teradata donnera au Client la possibilité d'accepter de clore le cas. Si le Client n'a pas clôturé un incident dans les 14 jours suivant la réception de la demande par courriel de Teradata, et si le Client n'a pas informé Teradata qu'un tel cas n'a pas été corrigé, Teradata clôturera le cas comme « transféré au Client ». Ces cas seront visibles dans l'Assistance Teradata (Teradata Support) comme « transférés au Client » pendant une période de deux ans.

Teradata fermera également un cas dans les situations où le Client n'a pas fourni les informations nécessaires pour que Teradata puisse diagnostiquer et résoudre correctement le problème. Si, après un délai raisonnable (déterminé en fonction de la gravité du cas), Teradata ne reçoit pas les informations demandées, Teradata fermera le cas comme « annulé par le client ». Les Clients auront 7 jours pour répondre à une demande pour un cas de gravité 3 et 14 jours pour répondre à une demande pour un cas de gravité 4.

Une solution à un cas est définie comme suit :

Cas logiciel :

- La consultation a permis de résoudre le problème et/ou de répondre à la question
- Une solution de contournement viable est disponible et est considérée comme une solution permanente
- Un correctif logiciel est nécessaire et une version GCA est disponible
- Une demande de modification est requise

Cas matériel :

- Le changement de configuration nécessaire est effectué
- La réparation du matériel/le remplacement des pièces est terminé/installé

Demandes de contrôle des modifications

Teradata exige une notification du Client au moins 28 jours avant un changement afin de développer un plan de contrôle des changements.

Responsabilités des Clients

Les Clients sont tenus de respecter certaines obligations pour permettre à Teradata de fournir le service. Si les obligations énumérées ci-dessous ne sont pas respectées, Teradata peut prendre les mesures suivantes :

- Facturer le temps et les matériaux pour des travaux supplémentaires, hors du champ d'application ou sur site
- Reclassifier la gravité du cas
- Ne pas fournir de services

Préparation du site

Le Client est responsable de la préparation (avant la livraison des produits à utiliser ou à entretenir), de la maintenance et/ou de la mise à jour, le cas échéant, du site du Client conformément aux spécifications de Teradata et/ou du fabricant tiers, ainsi que de la mise en place de conditions de travail sûres et adéquates pour le personnel de maintenance de Teradata, y compris une alimentation électrique commerciale propre, un service public approprié, des postes téléphoniques et des modems locaux, et la connectivité pour les outils de diagnostic (Diagnostic Tools).

Connectivité à distance

Teradata exige une connexion à distance au(x) système(s) du Client pour la prestation de tous les services pouvant être fournis à distance. Le Client doit accepter d'autoriser Teradata à accéder au système du Client pour permettre une connexion à distance ainsi que l'utilisation des outils d'assistance de Teradata (comme détaillé ci-dessous). En outre, sur demande de Teradata, le Client doit fournir tous les identifiants et mots de passe nécessaires pour accéder à distance au(x) système(s) applicable(s). Si le Client refuse l'installation ou, à tout moment, ne permet pas à Teradata d'utiliser pleinement une connexion à distance via ServiceConnect, ServiceLink ou une connexion de réseau privé virtuel interentreprises à haut débit, les accords de niveau de service associés à l'Assistance Premier (Premier Support) sont nuls et nonavenus et toute assistance complémentaire optionnelle et tout service pouvant être fourni à distance ne seront pas fournis - « Il n'y aura pas de fourniture sur site de services pouvant être fournis via une connexion à distance ».

Pour les plates-formes matérielles et logicielles intégrées de Teradata, dans le cas où le Client n'autorise pas la connectivité à distance de Teradata ServiceConnect, Teradata ServiceLink ou un réseau privé virtuel interentreprises à haut débit requis pour l'Assistance Premier (Premier Support), le Client sera soumis à des frais supplémentaires (en plus des frais annuels de l'Assistance Premier (Premier Support)) associés à la prestation de services sur site (On-site services).

Pour Teradata Software-Only (par exemple, TD_VMware ou Do-It-Yourself Public Cloud), dans le cas où le Client n'autorise pas Teradata ServiceConnect, Teradata ServiceLink ou une connexion à distance de réseau privé virtuel interentreprises à haut débit requise pour l'Assistance Premier (Premier Support), le Client sera soumis à des frais supplémentaires (en plus des frais annuels de l'Assistance Premier (Premier Support)) associés à la prestation de services sur site (On-site services).

En plus de la connectivité à distance, si la suite d'outils de services d'assistance support services Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) et/ou Teradata Vital Infrastructure (TVI) ne sont pas entièrement activés, la fonctionnalité complète de l'Assistance Teradata et des services applicables avec les plus hauts niveaux de sécurité et d'automatisation ne peut pas être fournie, et le Client sera responsable de la gestion des services tels que : Automatisation du contrôle des changements, notification à Teradata de toutes les défaillances et alertes dans les 24 heures à l'aide de teradata.support.com, et fourniture de toutes les informations du journal des événements.

Connectivité à distance ServiceConnect™

La solution standard de connectivité à distance de Teradata est ServiceConnect, qui est inclus dans la suite d'outils de services d'assistance Teradata (Teradata Support Services Tools Suite). Le Client doit autoriser la connectivité pour Teradata ServiceConnect et la suite d'outils de services d'assistance (support services) pour Teradata afin de fournir une assistance à distance sécurisée et automatisée optimale et d'autres solutions de services entre le système du Client et Teradata.

Sans frais supplémentaires, Teradata installera et connectera la suite d'outils de services d'assistance Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) afin de permettre les plus hauts niveaux de sécurité et d'automatisation pour fournir une assistance à distance et d'autres services sur le système Teradata.

La suite d'outils de services d'assistance Teradata (Teradata Support Services Tools Suite) comprend :

- *ServiceConnect*, utilisé pour permettre une connectivité sécurisée et une assistance et des services à distance
- *Portail d'Assistance Teradata (Teradata Support)*, support.teradata.com, utilisé pour exploiter la gestion du service client de Teradata et pour activer les tickets (cas, incident, demande de changement, demande de service, alerte, etc.)
- *Agent d'Assistance Teradata (TSA)*, qui permet l'automatisation et le libre-service
- *Agent de collecte de télémétrie (TCA)*, qui permet la collecte et l'analyse de la télémétrie du système
- Logiciel de surveillance selon les besoins, permettant la gestion des événements et des alertes
- *Secure Password Vault (SPV)*, qui permet de stocker en toute sécurité les informations d'identification utilisées pour accéder aux systèmes
- *Performance Data Collection and Reporting (PDCR) et Viewpoint*, qui permettent de surveiller et d'alerter le système

Le Client est tenu de fournir un accès au système Teradata afin d'installer la suite d'outils d'assistance Teradata qui comprend, sans s'y limiter, les exigences ci-dessous :

- Connectivité grâce à ServiceConnect
- Teradata Viewpoint Server sur une version logicielle actuellement prise en charge avec de l'espace disponible
- Gestion du serveur Teradata avec connectivité à support.teradata.com

Teradata installera la suite d'outils d'assistance Teradata avec les seuils recommandés par Teradata pour l'assistance et les autres services applicables en suivant les exigences de contrôle des changements du client. Teradata fournira des mises à jour fréquentes de ces outils afin d'améliorer continuellement le niveau de sécurité, d'automatisation et de résultats fournis.

Teradata peut utiliser ou développer certains programmes informatiques, données, scripts, documentation, outils et autres matériels que Teradata utilise pour fournir l'assistance et les services, y compris, mais sans s'y limiter, la suite d'outils des services d'assistance Teradata (Teradata Support Services Tools Suite). Les outils Teradata sont la propriété intellectuelle confidentielle et exclusive de Teradata, et ne constituent pas des « produits » en vertu de l'accord applicable et ne sont pas concédés sous licence ou transférés au Client.

Ces outils ne peuvent être copiés, transférés, divulgués ou utilisés par quiconque autre que Teradata sans le consentement écrit préalable de Teradata, et aucun droit ou licence ne sera implicite. Teradata peut installer, mettre à jour, modifier et/ou supprimer les outils Teradata à sa discrétion, y compris à la fin/résiliation de tout contrat de service.

Teradata garantit que les Teradata Tools installés : (i) ne feront pas en sorte que l'équipement ou le logiciel ne soit pas conforme aux garanties applicables à l'équipement ou au logiciel, telles qu'elles sont expressément énoncées dans le contrat ; (ii) n'enfreindront pas les droits de propriété intellectuelle d'un tiers ; (iii) n'accéderont pas aux données du Client.

Si les outils Teradata ne sont pas conformes à l'une ou l'autre des garanties, ou aux deux, Teradata modifiera les outils pour qu'ils s'y conforment ou les supprimera. À tous les autres égards, les outils Teradata sont « en l'état ». Ce sont les obligations exclusives de Teradata, et les droits et recours exclusifs du Client, en ce qui concerne les outils Teradata.

Connectivité à distance ServiceLink™ et réseau privé virtuel

Pour certains produits avec l'offre Assistance logicielle uniquement, le Client peut utiliser la connectivité à distance Teradata ServiceLink entre le système du Client et Teradata pour permettre l'assistance à distance et d'autres services à distance.

Pour l'assistance et les services de certains produits, avec l'approbation écrite de Teradata et moyennant des frais supplémentaires, le Client peut fournir une connexion de réseau privé virtuel interentreprises à haut débit, sans jeton, entre le système du Client et Teradata. Si l'accès par jeton est une exigence de sécurité pour la connectivité à distance dans l'environnement du Client, Teradata facturera des frais supplémentaires si nécessaire pour gérer les jetons pour le Client.

L'utilisation de la connectivité à distance ServiceLink ou VPN limite l'activation et la fonctionnalité de certains des outils de la suite d'outils de services d'assistance support services), limitant l'automatisation, les améliorations de la sécurité et les capacités des fonctions qui obligeront le Client à prendre la responsabilité de coordonner l'assistance et la prestation de services.

Déplacements, ajouts ou réintégrations de produits

Déplacements, ajouts ou réintégrations

Le Client notifiera Teradata par écrit au moins 30 jours avant que le produit ne soit déplacé, ajouté ou retiré du service, ou si le Client souhaite modifier les heures de couverture contractuelles. La notification doit inclure le nouveau site (avec l'adresse complète, la ville, l'État, le code postal et le numéro du nouveau site) et la date d'entrée en vigueur du changement. Si le Client ne fournit pas le préavis requis, Teradata se réserve le droit de facturer au Client les Services supplémentaires (Additional Services) (tels que détaillés ci-dessous) résultant de tout retard causé par celui-ci (y compris, par exemple, l'envoi d'un technicien de Teradata à un mauvais endroit).

Pour que les produits précédemment couverts par une commande de maintenance et d'assistance soient rétablis dans le cadre d'une nouvelle commande de maintenance et d'assistance, quels que soient le niveau de service ou les options sélectionnées, tous les frais de maintenance et d'assistance échus et tous les frais de recertification applicables doivent être payés en totalité avant que les produits ne soient acceptés pour la couverture. Les équipements qui n'ont pas été soumis à la garantie de Teradata ou qui n'ont pas été entretenus par Teradata pendant plus de 90 jours sont soumis à une nouvelle certification par Teradata pour la couverture dans le cadre d'une commande de maintenance et d'assistance.

Opérations

Le Client est responsable de toutes les opérations liées aux systèmes, y compris (i) l'obtention d'une formation appropriée sur leurs opérations, (ii) l'assurance que toutes les installations, mises à niveau et corrections d'un problème ont été effectuées conformément aux spécifications de Teradata, (iii) la fourniture de systèmes, processus et services de sauvegarde et de restauration pour la restauration du système en cas de panne, (iv) la restauration des données, des connexions de données et des logiciels d'application après l'exécution des services par Teradata, (v) la sauvegarde de toutes les données logicielles et du stockage amovible à intervalles réguliers et avant l'exécution des services par Teradata ; (vi) tout test, (vii) l'installation rapide des corrections fournies par Teradata aux problèmes signalés, et (viii) la résolution de tout problème de performance du système.

Le Client doit exploiter les produits conformément à la documentation de Teradata. Le Client n'effectuera pas, ou n'aura pas effectué, de corrections, de réparations ou d'altérations, ou n'effectuera pas, ou n'aura pas effectué, de maintenance sur les produits, sauf si cela a été effectué ou approuvé par Teradata.

Le Client est responsable de l'accès à l'Assistance Teradata (Teradata Support) pour vérifier le statut des contrôles et des cas de changement. Les Clients doivent 1) désigner un nombre raisonnable de personnes formées pour agir en tant que contacts d'assistance afin d'assurer l'interface avec le groupe de services à la clientèle de Teradata, 2) consulter l'Assistance Teradata (Teradata Support) pour l'assistance et les avis d'interruption de produit et 3) identifier tous les correctifs et versions de logiciels et/ou de micrologiciels cibles (autres que ceux recommandés par Teradata dans le cadre d'une résolution de problème) à installer.

Outils de surveillance

Le Client doit autoriser Teradata à installer et à exécuter des outils/agents de surveillance et de diagnostic. Ces outils collectent et notifient à Teradata les données du système pour faciliter la résolution des problèmes, le contrôle des changements et l'analyse et l'établissement de rapports concernant l'utilisation du système, ainsi que pour détecter les défaillances du système. Les données d'utilisation du système n'incluront pas les données du Client.

Si un service de surveillance est acheté à partir du portefeuille des [Services de succès Teradata \(Teradata Success Services\)](#), le Client doit autoriser Teradata à déployer Service Operations Reporting (SOR) sur l'un des serveurs gérés par Teradata. Ces agents captureront les alertes, les événements et les mesures de performance de la base de données afin qu'ils puissent être affichés au Client dans le portail Teradata Operations Management.

Assistance Teradata (Teradata Support)

Le Client doit identifier par écrit et toujours mettre à disposition deux employés qui seront les administrateurs principaux et suppléants de l'Assistance Teradata (Teradata Support). Les administrateurs sont responsables de l'approbation de l'ajout et de la suppression de l'Assistance Teradata (Teradata Support). Les utilisateurs associés à leur entreprise et pour toutes les fonctions d'Assistance Teradata (Teradata Support) et les autorisations de visualisation associées à chacun des utilisateurs d'Assistance Teradata (Teradata Support) de leur entreprise.

Résolution initiale des problèmes

Le Client doit tenter d'isoler et de documenter les problèmes et utiliser l'Assistance Teradata (Teradata Support) pour vérifier les corrections connues d'un problème, suivre l'état des cas, soumettre et mettre à jour tous les cas de service et déterminer la disponibilité des corrections d'un problème et des nouvelles versions du logiciel.

Le Client fournira au personnel d'assistance technique de Teradata une coopération et une assistance commercialement raisonnables, ainsi que des informations complètes et précises relatives au problème jusqu'à sa résolution. Cette assistance au Client peut inclure la connexion aux systèmes du Client pour le diagnostic des problèmes, le téléchargement et l'installation de correctifs logiciels, la récupération et le transfert de journaux/fichiers système, la réinstallation du produit existant et la participation à des tests de correction.

Services facultatifs (Optional Services)

Pièces

Service de pièces sur site (On-Site Parts Service)

Avec le service de détachées sur site (On-Site Parts Service), les service et l'assistance client de Teradata (Teradata Customer Support and Services) analyseront les besoins spécifiques du Client en matière de pièces élaboreront un plan personnalisé et géreront le stock de pièces détachées sur site. Teradata ajustera en permanence le plan pour permettre la gestion du cycle de vie des pièces (par exemple, les FRO, les pièces nécessitant un remplacement régulier, comme les lecteurs de disque, les batteries, etc.). Ces pièces de rechange sur site seront stockées chez le Client. Le Client doit stocker les pièces dans une zone sécurisée et donner au personnel de Teradata un accès libre sur demande. Ces pièces viendront

teradata.

s'ajouter au stock centralisé de pièces de rechange de Teradata. Si les matériaux d'emballage d'origine ne sont pas conservés, le Client peut se voir facturer des frais de restockage pour la ou les pièces sans cet emballage. Teradata examinera périodiquement la liste des pièces spécifiques stockées sur le site du Client. À sa seule Teradata déterminera, à sa seule discrétion, s'il faut ajouter ou supprimer des pièces en fonction de leur criticité et nécessité.

Service de remplacement complet de pièces Teradata (Teradata Full Parts Replacement Service)

Teradata sera responsable de l'exécution de la maintenance corrective requise sur toutes les pièces jugées remplaçables par le Client et du remplacement de toutes les pièces nécessaires pour remettre l'équipement dans un état prêt à fonctionner. Ce service est effectué conformément aux délais d'intervention sur site de gravité 3 achetés avec l'Assistance Premier Appliance.

Conservation des lecteurs de disque

Avec le Service de conservation des lecteurs disques (Disk Drive Retention Service), tout disque ou lecteur à semi-conducteurs défaillant (les types de disques seront spécifiquement identifiés dans la commande de maintenance) ne sera pas remplacé sur la base d'un échange. Au lieu de cela, lors du remplacement (par Teradata ou le Client), le disque dur remplacé deviendra la propriété du Client.

Mise en œuvre du logiciel

Service de mise à niveau Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service)

Avec le service de mise à niveau Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service), Teradata fournira une mise à niveau/mise à jour à distance des versions logicielles de la base de données Teradata, de l'application gérée Teradata (par exemple, Viewpoint) et du système d'exploitation, telles que couvertes par une commande pertinente pour laquelle le Client possède une licence valide. L'installation doit avoir lieu pendant les heures de couverture à distance et sur site qui s'appliquent aux cas de gravité 1. Toutes les mises en œuvre doivent suivre le processus de gestion et de mise en œuvre du contrôle des modifications de Teradata alors en vigueur et sont soumises à toutes les exigences de connectivité à distance. À la discrétion de Teradata, tout système d'exploitation, toute mise à jour de micrologiciel ou toute autre mise à niveau logicielle nécessaire pour permettre la mise en œuvre d'une modification logicielle de la Base de données peut être effectuée dans le cadre du Service de mise à niveau (Upgrade Service).

- Le service de mise à niveau Vantage Limited (Vantage Limited Upgrade Service) est uniquement disponible pour les clients ne possédant pas plus de 2 plates-formes Teradata ou exclusivement avec des plates-formes Cloud Do-It-Yourself
- Tous les produits logiciels Teradata ne sont pas éligibles au service de mise à niveau Teradata (Teradata Upgrade service) (par exemple, Teradata Analytic Applications, Hadoop).
- Le Client doit informer Teradata au moins 28 jours à l'avance d'un changement afin de permettre à Teradata de développer et d'approuver le plan de contrôle des changements approprié.
- Le Client est responsable de l'identification de la version logicielle cible spécifique à mettre en œuvre.

Le service de mise à niveau limitée Teradata Vantage (Vantage Limited Upgrade Service) n'est pas disponible pour le Public Cloud, sauf si la solution de connectivité à distance Teradata ServiceConnect a été mise en œuvre et, dans ce cas, il ne s'applique qu'à la maintenance et aux correctifs.

Les options spécifiques du service annuel de mise à niveau Vantage Limited sont identifiées ci-dessous :

OnPremises et TD_VMware	Toutes les mises à niveau majeures (X) et mineures (Y) des logiciels de base de données Teradata (à l'exception du Do-It-Yourself Public Cloud), des applications gérées Teradata et du système d'exploitation, ainsi que toutes les versions de maintenance (Z)/patch (n) et toutes les corrections nécessaires (Efix)
Cloud public Do-It-Yourself	Toutes les versions de maintenance (Z)/patch (n) et tous les correctifs nécessaires (Efix)

Service de mise en œuvre du logiciel BAR (SWI) (BAR Software Implementation (SWI))

Teradata assurera la mise en œuvre à distance des versions du logiciel BAR couvertes par la commande concernée et pour lesquelles le Client dispose d'une licence valide. BAR SWI ne comprend pas l'identification d'une version logicielle cible spécifique à mettre en œuvre. L'installation doit avoir lieu pendant les heures de couverture à distance et sur site qui s'appliquent aux cas de gravité 1. Toutes ces mises en œuvre doivent suivre le processus de gestion et de mise en œuvre du contrôle des changements alors en vigueur chez Teradata et sont soumises à toutes les exigences de connectivité à distance. Tout système d'exploitation, toute mise à jour de micrologiciel ou toute autre mise à niveau de logiciel ne relève pas de la portée du BAR SWI. Le Client doit informer Teradata au moins 28 jours à l'avance d'un changement pour que Teradata puisse élaborer et approuver le plan de contrôle des changements.

Les options de service annuel SWI spécifiques sont identifiées ci-dessous.

BAR	Logiciels et correctifs de l'extension Teradata BAR (Data Stream Architecture (DSA)/Tier Archived Restore Architecture (TARA)) et de la suite de sauvegarde et de restauration d'entreprise (NetBackup/NetVault)
-----	--

Mise en œuvre du logiciel Hadoop Appliance

Teradata fournira du personnel qui assurera la mise en œuvre à distance du « Teradata Appliance Hadoop Environment » à une version certifiée de Teradata, à une application gérée par Teradata (par exemple, Viewpoint) et à des versions logicielles du système d'exploitation couvertes par la commande concernée et pour lesquelles le Client a une licence valide. Tous les produits logiciels ne sont pas éligibles pour le service Hadoop Appliance SWI (Hadoop Appliance SWI service) (par exemple, Teradata Analytic Applications, Teradata Databases).

Le SWI de l'Appliance Hadoop (Appliance Hadoop SWI) n'inclut pas l'identification d'une version logicielle cible spécifique à mettre en œuvre. L'installation doit avoir lieu pendant les heures de couverture à distance et sur site qui s'appliquent aux cas de gravité 1. Toutes ces mises en œuvre doivent suivre le processus de gestion et de mise en œuvre du contrôle des modifications alors en vigueur chez Teradata et sont soumises à toutes les exigences de connectivité à distance. À la discrétion de Teradata, tout système d'exploitation, toute mise à jour de micrologiciel ou toute autre mise à niveau logicielle nécessaire pour permettre la mise en œuvre d'une modification du logiciel Hadoop peut être effectuée dans le cadre du service SWI de l'Appliance Hadoop (Hadoop Appliance SWI service).

Le Client doit fournir à Teradata un préavis de changement d'au moins 28 jours pour que Teradata puisse développer et approuver le plan de contrôle des changements.

L'option annuelle de SWI spécifique à Hadoop Appliance est identifiée ci-dessous.

SWI de l'Appliance Hadoop	<p>Mises à niveau mineures (Y) certifiées du logiciel Teradata Hadoop Appliance, et toutes les versions de maintenance (Z)/patch (n) et tous les correctifs nécessaires (E-fix (correctif d'urgence)). Limité à 6 par an.</p> <p>Le logiciel Teradata Managed Application, et les mises à jour majeures (X) et mineures (Y) de l'OS, ainsi que toutes les versions de maintenance (Z)/patch (n) et tous les correctifs nécessaires (E-fix (correctif d'urgence)).</p> <p>Ne comprennent pas les Majors Hadoop (X), la sécurité ou les services professionnels qui peuvent être requis dans le cadre d'une mise à niveau.</p>
---------------------------	--

Services de succès Teradata (Teradata Success Services)

Teradata propose les Services de succès Teradata (Teradata Success Services) afin d'offrir aux Clients la possibilité de choisir le niveau de service nécessaire pour maintenir leur écosystème analytique opérationnel et maximiser leur investissement technologique. Les Services de succès Teradata (Teradata Success Services) s'appuient sur l'Assistance Premier (Premier Support) de Teradata et vont des services d'activation de la plate-forme de base aux services opérationnels et à la gestion proactive. Les Services de succès Teradata (Teradata Success Services) sont soumis à des exigences de connectivité à distance.

Les Clients disposant d'un contrat Services de succès Teradata (Teradata Success Services) sur une ou plusieurs plates-formes Teradata installées ont droit à un chéquier Teradata Education basé sur l'allocation de chèquiers Teradata alors en vigueur. Le chéquier peut être utilisé uniquement pour des abonnements à Teradata University, des cours sur le Web, des cours publics virtuels dispensés par un instructeur ou des bons d'examen pour la certification Teradata.

- L'allocation de chéquier doit être utilisée pendant la période initiale du contrat. Teradata peut fournir des allocations supplémentaires de chéquier pour les termes de renouvellement.
- L'annulation ou la reprogrammation d'une formation avec un préavis de moins de 10 jours ouvrables entraînera l'application de la totalité des frais de cette formation, y compris les frais de déplacement de l'instructeur.

Éléments essentiels Teradata (Teradata Essential)

Teradata fournira les services suivants dans le cadre du service Éléments essentiels Teradata (Teradata Essential) pour la plate-forme d'un Client. Ce service nécessite que la plate-forme dispose d'une couverture Assistance Premier (Premier Support) et n'est disponible que pour la base de données Teradata.

Si une commande valide pour Essential est exécutée pour le programme d'offre « Customer-Level », qui donne droit à toutes les plates-formes de base de données Teradata du Client et aux solutions BAR prises en charge par Teradata associées à l'offre Essential, le Client doit répondre aux exigences suivantes pour conserver son éligibilité à participer au programme : 1) Le Client doit disposer d'au moins une plate-forme Teradata sur une version actuelle de Teradata General Customer Availability (GCA) ; 2) Le Client doit disposer d'une couverture essentielle sur toutes ses plates-formes de base de données Teradata ; et 3) Après la première année de migration, la tarification au niveau du Client ne s'appliquera qu'aux plates-formes sur la version General Customer Availability (GCA) au moment du renouvellement de l'assistance.

Gestion des services assignés (Assigned Service Management)

Teradata identifiera les ressources techniques qui seront spécifiquement affectées à la fourniture des services Éléments essentiels Teradata (Teradata Essential) au Client.

Le plan d'assistance à la clientèle identifiera la personne par son nom, précisera ses rôles et responsabilités spécifiques dans la prestation des services et fournira des informations sur les contacts directs.

Pour chaque problème de gravité 1, un représentant de Teradata effectuera une analyse « post-mortem » qui comprendra un plan d'action corrective en boucle fermée. Ce qui précède s'applique uniquement aux solutions matérielles et logicielles intégrées fournies par Teradata et ne s'applique pas aux solutions de Cloud public. Teradata informera également le Client de toute modification de la politique d'assistance produit autorisée par et conformément au présent document, à toute Commande ou au Contrat.

Rapports sur la gestion de la disponibilité

Teradata mettra à la disposition du Client, sur une base mensuelle via l'Assistance Teradata (Teradata Support), un rapport sur la disponibilité du système qui documente la disponibilité planifiée et non planifiée du système de base de données Teradata et inclut des statistiques sur la maintenance du système, le contrôle des changements, les activités induites par le Client et les temps d'arrêt non planifiés affectant la disponibilité.

Si le Client n'a pas accès à l'Assistance Teradata (Teradata Support), un rapport de gestion de la disponibilité sera fourni trimestriellement. Le temps d'arrêt, aux fins du rapport de disponibilité, commencera lorsque Teradata sera informé par le Client, soit verbalement, soit par des outils automatisés, que son système est hors service et se poursuivra jusqu'à ce que la connexion à Teradata soit rétablie afin que le Client puisse entreprendre les démarches nécessaires pour utiliser à nouveau le système.

Le rapport de disponibilité du système ne comprend pas le temps de restauration et/ou de validation des données. Le rapport de disponibilité n'est pas inclus lorsque le client choisit l'assistance sur site du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heures de couverture. Ce rapport exclut le(s) produit(s) BAR. Non disponible pour les systèmes avec Premier Software Only, Public Cloud Support ou les solutions Teradata sur du matériel non pris en charge par Teradata.

Gestion du contrôle des changements

Avec l'aide et l'approbation du Client, Teradata développera et documentera un plan écrit de contrôle des changements, suivant la gestion et les processus de mise en œuvre de Teradata alors en vigueur, décrivant le plan de mise en œuvre, le plan de test, le plan de sauvegarde et de récupération, ainsi que les responsabilités du Client et de Teradata dans la mise en œuvre des FRO (Field Retrofit Orders) et des versions du logiciel de base de données et de système d'exploitation installées par Teradata, consistant en des corrections et des correctifs (n), des mises à jour de versions de maintenance (Z), des mises à jour de versions mineures (Y) et des mises à jour de versions majeures (X).

Au cours de ces mises en œuvre, Teradata fournira une assistance à distance (ou une assistance sur site, à la discrétion de Teradata) tout au long de la mise en œuvre du plan de contrôle des modifications. Ce service ne s'applique pas aux produits logiciels BAR, sauf s'ils sont couverts par le programme essentiel « niveau client ». Ce service s'applique uniquement aux versions de maintenance et de correctifs pour les produits de la plate-forme Assistance Cloud Premier.

Tout développement de contrôle des changements est soumis à l'exigence de notification de 28 jours et doit être demandé via le portail d'Assistance Teradata (Teradata Support).

Examen critique des correctifs

Sur une base hebdomadaire, pour chaque version certifiée d'une base de données Teradata, Teradata examinera l'alerte technique et toute information de correction correspondante afin de déterminer son

applicabilité à l'environnement du Client. Si Teradata détermine que le correctif doit être appliqué au système du Client, Teradata informera le Client que le correctif est disponible et fournira une recommandation quant au moment où il doit être installé.

Plan d'assistance aux Clients

Teradata documentera les processus d'assistance détaillés par lesquels l'assistance continue sera fournie au Client, y compris les rôles et responsabilités du Client et de Teradata dans ces processus.

Le plan d'assistance sera revu annuellement avec le client et mis à jour si nécessaire par Teradata.

Mise en œuvre du logiciel

Teradata assurera l'installation à distance de toutes les versions prises en charge du logiciel et du système d'exploitation Teradata, ainsi que du logiciel de l'application gérée Teradata (par exemple, Viewpoint) pendant les « heures de couverture » de l'assistance à distance et sur site qui s'appliquent aux cas de gravité 1.

Teradata peut, à sa seule discrétion, effectuer ces installations sur site. L'installation sur site de toutes les versions par Teradata en dehors des heures de couverture de l'assistance à distance ou sur site de gravité 1 du Client, ou lorsqu'elle est installée sur site à la demande du Client lorsque la modification peut être installée à distance, est hors du champ d'application. Ce service ne s'applique pas aux produits logiciels BAR, sauf s'ils sont couverts par le programme essentiel « niveau client ». Pour les produits de la plate-forme Do It Yourself (DIY) de Premier Public Cloud, le service de mise en œuvre des logiciels s'applique uniquement aux versions de maintenance et aux correctifs.

Configuration du rapport de collecte des données sur la performance (PDCR)

PDCR (Performance Data Collection and Reporting) est une application de collecte de données qui fournit des données permettant de comprendre les caractéristiques de performance des bases de données et l'utilisation de la charge de travail. Teradata activera et configurera la base de données et l'outil PDCR afin de capturer les performances historiques de la base de données et des requêtes, ce qui permettra au Client de prendre des décisions optimales en matière de charge de travail, de gestion de la plate-forme et de consommation.

Teradata révisera et mettra à jour le PDCR sur une base annuelle. PDCR est spécifique à la version de Teradata. Chaque fois qu'une version majeure de Teradata est mise à jour, le PDCR doit être mis à jour. Si, au moment de la mise à niveau de la version majeure de Teradata, le client a installé PDCR, Teradata installera et migrera les données PDCR du Client vers la dernière version de PDCR. Les services essentiels permettent une mise à jour annuelle du PDCR ou sont prévus lorsqu'une mise à jour majeure du PDCR a lieu. Ces services seront exécutés à distance et pourront être exécutés en dehors du territoire.

Notes :

- *Ce service ne s'applique pas aux outils PDCR « altérés » par le Client. Le Client sera soumis à des frais supplémentaires si les outils PDCR ont été altérés.*
- *Nécessite une connectivité à distance. À la discrétion de Teradata, ce service peut ne pas être fourni en raison de certaines exigences d'accès à distance et/ou restreint du Client qui empêchent la fourniture du service.*

Gestion des versions de logiciels

Sur une base trimestrielle, Teradata examinera les nouvelles mises à jour des versions de maintenance certifiées de Teradata (Z) ainsi que les correctifs et les patchs (n) et, si cela s'applique au déploiement, Teradata recommandera les patchs et les versions qui devraient être appliquées de manière proactive pour éviter les défaillances éventuelles.

Pour les logiciels de marque autre que Teradata couverts par une commande d'assistance, Teradata examinera les correctifs de sécurité applicables sur une base trimestrielle. Teradata ne fera pas de recommandations aux clients pour les Hotfixes ou Service Packs de Microsoft avant qu'ils ne soient certifiés par Teradata Engineering.

Rapports sur l'état de santé

Teradata fournira l'accès à un rapport « Platform Health Check » accessible sur <https://support.teradata.com> afin d'identifier les erreurs ou les problèmes potentiels qui doivent être résolus. Les conclusions et les recommandations du rapport Platform Health Check seront également examinées lors des examens opérationnels décrits ci-dessous. Ce service ne s'applique pas aux produits logiciels BAR.

Rapports sur la performance d'assistance

Teradata mettra à la disposition du Client, tous les mois via l'Assistance Teradata (Teradata Support), un rapport de performance du service qui identifie le temps de réponse et de résolution pour chaque cas soumis à un centre de service Teradata. Les rapports fourniront des statistiques pour tous les cas Teradata ouverts et fermés pendant la période de rapport, y compris le nombre de cas ouverts au début de la période de référence, le nombre de cas ouverts pendant la période de référence, le nombre de cas fermés pendant la période de référence et le nombre de cas encore ouverts à la fin de la période de référence.

En outre, un résumé de la disposition sera fourni pour chaque cas fermé pendant la période de rapport, y compris l'état de gravité de l'appel, les délais moyens de résolution des problèmes, et le pourcentage d'appels de cas fermés dans les lignes directrices. Des statistiques supplémentaires seront incluses à la discrétion de Teradata.

Si le Client n'a pas accès à l'Assistance Teradata (Teradata Support), un rapport de performance du service sera fourni trimestriellement.

Revue de service

Pour chaque année du contrat, Teradata fournira au Client les revues d'assistance suivantes : une revue opérationnelle par trimestre et une revue exécutive par an.

Les revues opérationnelles couvriront, au minimum, la performance actuelle du service, examineront les résultats sommaires de tout « bilan de santé de la plate-forme », examineront les alertes techniques critiques et discuteront des changements potentiels futurs de l'environnement du Client.

La synthèse comprendra, au minimum, un examen des statistiques de performance du service. L'ordre du jour spécifique, les points de discussion et l'identité des participants de Teradata et du Client seront définis d'un commun accord. Ces examens seront effectués à distance, par téléphone, à moins qu'une réunion sur place ne soit convenue d'un commun accord.

Configuration et examen de Teradata Viewpoint

Teradata Viewpoint fournit une interface web pour la gestion et la surveillance des plates-formes Teradata. Le service comprend les activités suivantes :

- Configurer jusqu'à 3 pages partagées Viewpoint et jusqu'à 25 alertes pour le Client en fonction des meilleures pratiques. Cette activité sera réalisée uniquement sur les systèmes couverts par le contrat Essential.
- Encadrer jusqu'à 5 utilisateurs clients afin qu'ils comprennent comment utiliser au mieux la configuration Viewpoint pour surveiller et gérer leur(s) système(s).
- Effectuer un examen et un audit annuels de la configuration du Point de vue du Client après l'activité initiale et l'ajuster si nécessaire.

Notes :

- Pour que Teradata puisse proposer cette offre de service, il est supposé que le Client dispose déjà d'une installation Viewpoint et que les systèmes Teradata sont connectés à Viewpoint. Le Client est responsable de toute gestion continue des portlets, des pages partagées, de la surveillance des alertes Viewpoint et de toute action à entreprendre pour assurer la connectivité.
- Nécessite une connectivité à distance. À la discrétion de Teradata, ce service peut ne pas être fourni en raison de certaines exigences d'accès à distance et/ou restreint du Client qui empêchent la fourniture du service.

Éléments pour les performances Teradata (Teradata Performance)

En plus des services inclus dans Éléments essentiels Teradata (Teradata Essential), Teradata fournira les services supplémentaires suivants dans le cadre du service Éléments pour les performances Teradata (Teradata Performance) pour la plate-forme d'un Client. Ce service nécessite que la plate-forme dispose d'une couverture Assistance Premier (Premier Support) et il n'est disponible que pour la base de données Teradata.

Contrôles de santé de base de la base de données

Sur une base hebdomadaire, Teradata effectuera des contrôles de santé de la base de données en se basant sur les meilleures pratiques pour garantir la disponibilité de la base de données.

Surveillance de la base de données

Teradata mettra en place des alertes et des seuils automatisés pour surveiller la base de données et la plate-forme et signaler les problèmes au client dès qu'ils sont découverts.

Toutes les alertes seront emmagasinées et affichées dans le portail Teradata Operations Management (TOM), qui est accessible via l'Assistance Teradata (Teradata Support).

Rapports sur la performance des bases de données

Teradata mettra à la disposition du Client des rapports en ligne sur les performances de la base de données qui montrent comment la plate-forme fonctionne mois après mois. Les rapports montrent les performances de la base de données en termes d'utilisation du processeur, de croissance de l'espace, de performances des requêtes et de débit. Ces rapports sont basés sur les données PDCR et seront consultables via le portail TOM.

Dans le cadre de ce service, Teradata fera un rapport mensuel :

- Collecter et rapporter les statistiques mensuelles d'utilisation du système, les performances et les données de capacité
- Rapport sur les performances et la capacité de l'environnement de la base de données Teradata
- Rapports sur les tendances d'utilisation de l'espace par base de données
- Résultats de Checktable, packdisk et scandisk
- Rapports sur l'utilisation des ressources

Conseiller d'administrateur de bases de données à la demande

En fonction des besoins, sans dépasser 16 heures par trimestre, le Client aura accès à des experts en bases de données Teradata pour répondre aux questions relatives aux bases de données Teradata. Le Client peut demander à parler à un administrateur de bases de données, à un expert en gestion de la charge de travail ou en performance pour améliorer ses connaissances et ses compétences.

Le Client ne peut pas utiliser les experts pour effectuer des tâches réelles ou travailler sur le système.

Les heures ne sont pas reportées après la fin de la période de services applicable. Toute heure non utilisée restant à la fin du trimestre sera perdue par le Client.

teradata.

Toutes les demandes seront effectuées par l'intermédiaire de l'Assistance Teradata (Teradata Support) et sont soumises à l'obligation de notification dans les 48 heures suivant le jour ouvrable local.

Une fois la demande effectuée, Teradata planifiera une réunion/un appel à distance avec l'expert pendant les heures de bureau locales du Client.

Self-Service : Utilisateurs, objets et gestion de l'espace

Teradata mettra à la disposition du Client un accès au portail libre-service TOM qui permettra aux administrateurs de bases de données du client d'effectuer certaines fonctions de gestion pour les objets, les utilisateurs et les espaces de la base de données Teradata.

Pour permettre cette fonctionnalité, Teradata déploiera l'agent TOM sur un Teradata Managed Server (TMS) ou tout autre service que le client fournira dans son environnement. Le Client devra fournir un accès réseau approprié pour permettre la communication entre l'agent et le portail.

Éléments pour l'optimisations Teradata (Teradata Optimize)

En plus des services Éléments essentiels Teradata (Teradata Essential) et Éléments pour les performances Teradata (Teradata Performance), Teradata fournira les services suivants dans le cadre du service Éléments pour l'optimisations Teradata (Teradata Optimize) pour la plate-forme d'un Client. Ce service nécessite que la plate-forme dispose d'une couverture Assistance Premier (Premier Support) et il n'est disponible que pour la base de données Teradata.

Tous les engagements d'Éléments pour l'optimisations Teradata (Teradata Optimize) commencent par une phase de transition initiale. Dans cette phase, les consultants de Teradata travaillent avec le client pour accomplir les tâches suivantes :

Valider conjointement les mesures de base de l'écosystème, y compris, mais sans s'y limiter, le nombre d'objets, de cas et de changements.

Convenir conjointement des processus d'assistance et d'escalade, y compris, mais sans s'y limiter :

- Gestion des cas et des problèmes
- Gestion du changement
- Gestion des configurations et des versions
- Demandes de service et bons de travail
- Gestion de la communication et de l'escalade
- Gestion des ressources
- Demandes d'assistance des utilisateurs finaux

Développer conjointement un plan d'optimisation de la clientèle qui servira de guide aux consultants de Teradata dans la prestation des services. Ce plan documentera les procédures et processus du client, le calendrier et la fréquence des services à fournir, ainsi que les rôles et responsabilités de toutes les parties impliquées dans la prestation des services définis.

Effectuer le transfert de connaissances de l'écosystème du Client, ce qui inclut la connaissance des processus de développement existants, des processus opérationnels, des outils et des technologies, des processus commerciaux et des personnalisations d'applications, etc.

Valider la connectivité des ressources distantes à l'écosystème du Client

Cette période de transition servira à :

- Permettre aux consultants de Teradata d'acquérir une connaissance et une expérience pratiques de l'environnement Teradata spécifique du Client

- Permettre aux consultants de Teradata de comprendre l'infrastructure et les processus d'assistance du Client
- Présenter le personnel du Client aux consultants de Teradata

Sauf indication contraire, les services seront fournis à distance. Teradata énumère un ensemble de tâches sous sa responsabilité que nos consultants peuvent effectuer lors de la prestation de services. Le Client et Teradata feront preuve de diligence pour hiérarchiser les tâches requises afin de respecter les heures de couverture et les volumes de cas/tickets convenus.

Les administrateurs de bases de données Teradata utiliseront les meilleures pratiques bien connues qui ont été affinées au fil des ans pour s'assurer que la base de données du Client fonctionne de manière optimale. Leurs conclusions, leurs recommandations et la méthodologie des meilleures pratiques seront partagées avec le client afin que des changements puissent être mis en œuvre si nécessaire.

Les Clients peuvent soumettre des tickets de service Optimize (Optimize service) et/ou des changements via le portail TOM (Teradata Operations Management), disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Teradata répondra aux tickets pendant la fenêtre de couverture principale du client choisi. Si les clients soumettent des tickets en dehors de leur fenêtre de couverture principale (soit pendant leur fenêtre de couverture secondaire), Teradata examinera et résoudra uniquement les cas critiques S1 et répondra à tous les autres tickets le jour ouvrable suivant.

Si les clients dépassent les limites mensuelles pour leur fenêtre de couverture principale, Teradata prend en charge les tickets excédentaires jusqu'à 5 % du seuil et réagit en fonction de la gravité. Si les tickets dépassent la limite mensuelle plus de deux mois consécutifs, Teradata peut suggérer au client d'utiliser un autre niveau d'assistance.

Fenêtre de couverture principale	Limites mensuelles	
	Billets	Changements
Équipe de 24 heures Lundi - Dimanche (toutes les heures)	315	40
Équipe de 16 heures Lundi - Dimanche	210	25
Équipe de 16 heures Du lundi au vendredi	130	20
Équipe de 12 heures Du lundi au vendredi	95	15
Équipe de 8 heures Du lundi au vendredi	65	10

Dans le cadre des services continus du service Optimize (Optimize service), Teradata effectuera des tâches proactives et sur demande liées aux domaines fonctionnels suivants

Teradata offre une assistance opérationnelle d'administrateur de bases de données à distance via le service Optimize Success (Optimize Success Service). Ce service est fourni avec 5 fenêtres de couverture principales. Pendant les fenêtres de couverture principale, toutes les gravités de billets seront traitées, la priorité étant donnée aux systèmes les plus prioritaires et aux systèmes de production. Pendant la fenêtre de couverture secondaire, définie comme étant toutes les heures en dehors de la fenêtre de couverture principale, les billets de gravité 1 seront traités.

Pour que Teradata puisse fournir des services d'assistance, il est nécessaire que le Client fournisse des mesures de base opérationnelles, dans la mesure du possible.

Heures de couverture et délais de réponse		
Option	Couverture de l'assistance à distance	Temps de réponse
Fenêtre de couverture principale 24x7	24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour tous les cas, la priorité étant donnée aux systèmes les plus prioritaires et aux systèmes de production	<u>Fenêtre de couverture principale :</u> Réponse en 30 minutes pour la gravité 1, réponse en 60 minutes pour toutes les autres gravités
Fenêtre de couverture principale 16x7	16 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour tous les cas, la priorité étant donnée aux systèmes les plus prioritaires et aux systèmes de production Les billets de gravité 1 uniquement seront traités en dehors de la fenêtre ci-dessus (fenêtre de couverture secondaire)	<u>Fenêtre de couverture principale :</u> Réponse en 30 minutes pour la gravité 1, réponse en 60 minutes pour toutes les autres gravités <u>Fenêtre de couverture secondaire :</u> Réponse en 60 minutes pour la gravité 1 uniquement
Fenêtre de couverture principale 16x5	16 heures sur 24, 5 jours sur 7, pour tous les cas, la priorité étant donnée aux systèmes les plus prioritaires et aux systèmes de production Les billets de gravité 1 uniquement seront traités en dehors de la fenêtre ci-dessus (fenêtre de couverture secondaire)	<u>Fenêtre de couverture principale :</u> Réponse en 30 minutes pour la gravité 1, réponse en 60 minutes pour toutes les autres gravités <u>Fenêtre de couverture secondaire :</u> Réponse en 60 minutes pour la gravité 1 uniquement
Fenêtre de couverture principale 12x5	12 heures sur 24, 5 jours sur 7, pour tous les cas, la priorité étant donnée aux systèmes les plus prioritaires et aux systèmes de production Seuls les billets de gravité 1 seront traités en dehors de la fenêtre ci-dessus (fenêtre de couverture secondaire)	<u>Fenêtre de couverture principale :</u> Réponse en 30 minutes pour la gravité 1, réponse en 60 minutes pour toutes les autres gravités <u>Fenêtre de couverture secondaire :</u> Réponse en 60 minutes pour la gravité 1 uniquement
Fenêtre de couverture principale 8x5	8 heures sur 24, 5 jours sur 7, pour tous les cas, la priorité étant donnée aux systèmes les plus prioritaires et aux systèmes de production Les billets de gravité 1 uniquement seront traités en dehors de la fenêtre ci-dessus (fenêtre de couverture secondaire)	<u>Fenêtre de couverture principale :</u> Réponse en 30 minutes pour la gravité 1, réponse en 60 minutes pour toutes les autres gravités <u>Fenêtre de couverture secondaire :</u> Réponse en 60 minutes pour la gravité 1 uniquement

Opérations et administration des bases de données

Teradata assurera la maintenance des structures de la base de données Teradata, de l'espace, des utilisateurs, des tâches de purge et des alertes associées à l'environnement Teradata. Tel qu'utilisé ici, le terme « maintenir » signifie ajouter, supprimer ou modifier les structures de la base de données Teradata selon les besoins. Les opérations impliqueront la surveillance des alertes, des requêtes, du registre de verrouillage, des verrous d'accès et des performances de la base de données.

Administration des systèmes de bases de données

Selon les besoins, Teradata ajoutera, supprimera ou modifiera les utilisateurs, les répertoires, les droits d'accès, l'espace disque et les processus qui sont associés au système d'exploitation sous-jacent sur la plate-forme Teradata (par exemple, les tâches Cron, etc.).

Outils de performance des bases de données Opérations

De façon périodique, Teradata utilisera les meilleures pratiques, les outils et l'automatisation pour améliorer et gérer la base de données de performance. Se concentrer sur les problèmes de performance, les analyser et les résoudre permet d'économiser de l'unité centrale, des entrées-sorties et de l'espace, et de fournir une plate-forme plus stable avec de meilleurs temps de réponse.

Sous réserve que Teradata Active System Management (TASM) (c'est-à-dire les outils de gestion de la charge de travail) soit installé et configuré, Teradata maintiendra les paramètres de l'outil Éléments pour les performances Teradata (Teradata Performance) de l'environnement de l'entrepôt de données de façon continue. Les outils Éléments pour les performances Teradata (Teradata Performance) inclus dans le cadre de ce service sont les alertes Teradata Viewpoint, le dispositif Teradata Priority Scheduler et les paramètres de l'outil de gestion de la charge de travail de la base de données Teradata.

Optimisation des bases de données Teradata

Teradata surveillera et analysera l'activité de la base de données, la combinaison de requêtes/travaux, la priorité des requêtes/travaux, etc., afin d'identifier les possibilités d'optimisation des performances dans le cadre du rapport mensuel sur le système et les performances. La mise en place de l'environnement de gestion de la charge de travail n'entre pas dans le cadre de ce contrat. Les activités d'optimisation des performances seront prises en charge par l'administrateur de bases de données en fonction de la largeur de bande disponible.

Opérations et administration de sauvegarde et de restauration (BAR)

Administration de l'environnement BAR

Au besoin, Teradata ajoutera, supprimera ou modifiera les processus Teradata existants associés à l'environnement BAR. Teradata surveillera les opérations des processus BAR dans la fenêtre de couverture convenue et répondra à tout cas lié à la sauvegarde.

Teradata signalera également tout échec de sauvegarde ou de restauration et tentera de redémarrer en corrigeant les échecs si nécessaire. Teradata fera un rapport mensuel sur les statistiques de sauvegarde.

Opérations BAR

Au besoin, Teradata surveillera les opérations des processus BAR dans la fenêtre de couverture convenue et répondra à tout cas lié à la sauvegarde.

Teradata exécutera, surveillera, réparera et redémarrera les tâches de sauvegarde/restauration selon les besoins et surveillera les processus BAR pour s'assurer de leur bon déroulement et les dépanner si nécessaire.

Plan d'optimisation de la clientèle

Teradata fournira au Client un plan d'optimisation qui comprend une compilation des procédures et opérations exécutées par un administrateur ou une équipe d'assistance pour un environnement Teradata. Le plan d'optimisation est créé conjointement par Teradata et l'équipe du Client et documente en détail l'aspect opérationnel de l'environnement Teradata. Il ne s'agit pas d'un manuel d'exécution détaillé des tâches/processus de la base de données.

Le plan d'optimisation sera revu annuellement avec le Client et mis à jour si nécessaire par Teradata.