

Teradata 产品支持政策

2023 年 2 月 13 日生效

有关本文档此前的更改，请参见：

[文档修订历史](#)

最新版本

[Teradata 产品支持政策](#)

目录

综述	4
支持服务	4
优选支持	4
覆盖时间和响应时间选项.....	5
优选纯软件支持.....	5
优选云支持.....	6
问题和事件	7
请求服务	7
覆盖时间	7
HADOOP	8
除外条款	8
支持生命周期	9
硬件服务	9
硬件支持生命周期	9
操作系统	9
修复维护	10
远程硬件诊断	10
现场硬件服务	10
硬件工程更改或现场改造订单 (FRO) 安装	10
客户可更换部件	10
电池更换	11
固态硬盘 (SSD) 支持	11
备件管理	11
备件使用	11
对热备份节点的支持	11
对双系统的支持	11
软件服务	11
Teradata Database 软件支持生命周期	12
Teradata 数据库延长维护期 (EDM)	12
Teradata 数据库仅支持期	13
Teradata 工具和实用程序软件支持生命周期	13
受支持的软件版本	14
软件维护与补丁版本访问	14
停用后的软件维护和支持	14
已变更软件的软件维护和支持	14
客户可安装和可升级软件	14

软件订购 软件升级许可.....	15
病毒防护扫描软件.....	15
TERADATA 应用程序.....	15
Teradata 管理应用、UDA、分析应用以及其他软件支持生命周期.....	15
延长应用维护 (EAM).....	15
其他第三方软件.....	16
Teradata Aster 和Hadoop 软件支持生命周期.....	16
第三方操作系统软件认证.....	16
第三方软件支持.....	17
SAS 软件.....	17
全球支持.....	17
问题解决.....	17
硬件问题解决.....	17
软件问题解决.....	17
升级指南.....	18
沟通事件上报的状态.....	19
超出批准的变更控制计划的停机上报.....	19
事件管理.....	19
事件关闭.....	19
变更控制请求.....	20
客户责任.....	20
现场准备.....	20
远程连接.....	20
产品移动、添加或恢复.....	22
操作.....	22
监控工具.....	23
TERADATA SUPPORT.....	23
初步问题解决.....	23
可选服务.....	23
备件.....	23
现场备件.....	23
Teradata 全面部件更换服务.....	23
硬盘留存服务.....	24
软件实施.....	24
Vantage 有限升级服务.....	24
备份恢复软件实施服务 (BAR SWI)	24
Hadoop 设备软件实施.....	25
TERADATA 尊享服务.....	25

综述

除非另有说明，这些政策适用于 Teradata、Teradata Vantage, Aster Data 和 Hadoop 软件以及 Teradata 硬件的维护与支持。在本文中，Vantage 指的是数据管理和分析组件的整体解决方案，包括 Teradata 高级 SQL 引擎数据库、操作系统和 Teradata 提供的兼容应用程序。

“客户”是指已从 Teradata 订购维护与支持服务的实体。

要从 Teradata 获取下面的“支持级别”描述中所述的维护或支持服务，客户必须：(i) 已签署包含维护与支持条款的《Teradata 主协议》；(ii) 拥有已签署的维护订单，其中指定了产品、其适用的支持级别、所选的可选服务增强功能（如有）和费率；(iii) 拥有目前已获得许可和支持的软件版本；以及 (iv) 支付维护和支持费用。某些基于订阅的软件许可包括这种类型的软件或产品（设备和软件）特有的优选支持。

Teradata 可以在执行特定支持任务时以及在特定地点使用分包商。Teradata 使用了“Followed the Sun”的全球交付模式，该模式中描述的维护和支持可以在我们的任何一个支持中心进行，以充分利用世界各地的个人的技能和才能。任何客户对该交付模式的限制都被认为是非标准的，并且可能导致对本文档中描述的维护和支持策略的额外费用和更改。由于客户对 Teradata 的全球交付模式的限制，对交付维护和支持的任何更改都必须以书面形式达成。

“Teradata Support”是 Teradata 的基于 Web 的 24x7 全天候支持和服务门户，以前被称为“Teradata At Your Service”。Teradata Support 提供了很有价值的支持服务信息，例如用户文档、软件和补丁程序下载功能、24x7 全天候事件记录和跟踪以及最佳实践文档链接。Teradata Support 还能提供其他 Teradata 服务门户如 Teradata 运营管理 (TOM) 和 IntelliCloud 管理控制台 (IMC) 的链接。Teradata Access 的注册和登录网址：<https://support.teradata.com>。

Teradata 产品支持政策可由 Teradata 酌情更改，恕不另行通知。由于客户已支付此类支持的费用，Teradata 的政策变更不会导致合同支持期（在服务订单中定义）内向客户提供的产品支持服务水准有重大削减。

支持服务

优选支持

Teradata 在优选支持服务范围内为其产品提供维护和支持。每项优选支持服务都是接受维护和支持的产品类型（设备与软件）所特有的。某些支持可能并非向所有产品提供。备份和恢复和 Hadoop 软件可能由第三方许可或带有 Teradata 的版权或徽标。

Teradata 将在支持开始时提供支持卡，其中详细说明了 Teradata 的联系方式、某些支持流程以及客户获得支持应承担的基本责任。支持卡可随时修改。

此外，Teradata 优选支持服务还包括一项服务，该服务无需人工干预即可检测和自动处理某些低风险问题（例如，系统磁盘空间管理；释放未使用内存；确保系统时间设置同步）。如果客户不选择此服务，这些工作将成为客户的责任。但是对于需要客户解决的关键问题，Teradata 仍将通知客户。（注：客户场地必须建立到 Teradata 的远程连接才能获得通知）

覆盖时间和响应时间选项

选项	远程和现场支持覆盖时间	响应时间
24x7	对于 1 级事件：每周 7 天， 每天 24 小时 ；对于 2 级、3 级和 4 级事件：每周 5 个工作日， 每个工作日 9 小时标准工作时间 （客户当地时间）· 当地节假日除外	<u>远程响应</u> ：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 2 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日 <u>现场响应</u> ：1 级和 2 级事件的现场响应时间为 4 小时；3 级和 4 级事件的现场响应时间为下一工作日
9x5 只适用于永久产品授权	每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间 （客户当地时间）· 当地节假日除外· 适用于所有级别的事件	<u>远程响应</u> ：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 9 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日 <u>现场响应</u> ：所有级别事件的现场响应时间均为下一工作日
24x7 优先级	对于 1 级和 2 级事件· 每周 7 天、 每天 24 小时 ；对于 3 级硬件问题· 每周 7 天， 每天 24 小时 ；对于其他 3 级和 4 级事件· 每周 5 个工作日、 每个工作日 9 小时标准工作时间 （客户当地时间）· 当地节假日除外	<u>远程响应</u> ：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 30 分钟；硬件问题的 3 级事件的远程响应时间为 30 分钟· 软件问题的 3 级事件远程响应时间为 2 小时；4 级事件的远程响应时间为下一工作日 <u>现场响应</u> ：1 级事件的现场响应时间为 2 小时；2 级事件的现场响应时间为 4 小时；3 级和 4 级事件的现场响应时间为下一工作日 不适用于 Data Domain BAR 产品。

优选纯软件支持

优选纯软件支持仅适用于 Teradata 或相应第三方 Hadoop 供应商认证设备上安装的 Teradata 软件、Teradata 分析应用、Aster 或受支持的 Hadoop 软件产生的问题。因设备故障而产生的任何设备或供应商协调问题要专门排除在外。

所有优选纯软件支持都是“远程支持”。

对于 Teradata 虚拟机版本 (TVME) 或 Teradata on VMWare 产品，Teradata 仅提供英语支持，如果客户购买 Teradata 尊享服务，将可以得到客户的本地语言支持服务。

覆盖时间和响应时间

选项	远程支持覆盖时间	响应时间
24x7	对于 1 级事件 · 每周 7 天、每天 24 小时；对于 2 级、3 级和 4 级事件 · 每周 5 个工作日、每个 9 小时标准工作时间（客户当地时间）*，当地节假日除外	<u>远程响应</u> ：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 2 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日
9x5 不适用于 Hortonworks HDP 软件支持	每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间）*，当地节假日除外，适用于所有级别的事件	<u>远程响应</u> ：所有级别事件的响应时间均为下一工作日
24x7 优先级 不适用于分析应用产品	对于 1 级和 2 级事件 · 每周 7 天、每天 24 小时；对于 3 级和 4 级事件 · 每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间）*，当地节假日除外	<u>远程响应</u> ：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 30 分钟；3 级事件的远程响应时间为 2 小时；4 级事件的远程响应时间为下一工作日

*注：Teradata 分析应用产品的 2 级、3 级和 4 级事件的远程支持覆盖时间为美国东部标准时间。

第三方平台软件支持的授权联系人

客户应指定某些联系人担任客户与 Teradata 之间的主要联系人，而且这些联系人是唯一经授权负责与 Teradata 客户服务部门沟通软件产品支持相关事宜的人员。授权联系人应担任 DBA、系统管理员、IT、VMware 管理员或类似职位。

优选云支持

优选云支持仅适用于正在运行的 Teradata 订阅实例中产生的问题。因设备故障而产生的任何云提供商、硬件或供应商协调问题要专门排除在外。所有优选云支持都是“远程支持”。除非客户额外购买了 Teradata 尊享服务，否则仅提供英语支持。如果客户购买了任何水平的 Teradata 尊享服务，将可以得到本地语言支持。

要使 Teradata 提供最佳支持服务，用户需要启用服务管理，配置 Teradata 的 ServiceConnect，实现远程连接，并生成系统资产的基准（被称为系统资产基准）。最低情况下，客户必须批准 TD 支持人员使用 Webex 或安全连接（SSH）之类的方式连接到系统。

优选云支持通过 Teradata 服务门户 [Teradata Support](#) 提供，该门户通过社区论坛、知识文章提供用户援助，并且用户可通过该门户提交所有级别的事件，通过电话启动事件仅适用于 1 级和 2 级事件。

覆盖时间和响应时间

选项	远程支持覆盖时间	响应时间
24x7	对于 1 级事件，每周 7 天、每天 24 小时；对于 2 级、3 级和 4 级事件，每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外	<u>远程响应</u> ：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 2 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日
24x7 优先级	对于 1 级和 2 级事件，每周 7 天、每天 24 小时；对于 3 级和 4 级事件，每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外	<u>远程响应</u> ：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 30 分钟；3 级事件的远程响应时间为 2 小时；4 级事件的远程响应时间为下一工作日

问题和事件

问题被定义为产品（硬件或软件）未能符合其当前的客户级别文件。总体而言，问题指的是产品未能按照其设计规范进行运行。事件是服务请求。每个事件都必须一个为其指定的级别。

事件级别

- 1 级**：关键业务系统因停机、损坏或严重退化而无法使用，需要立即关注以将系统恢复使用。
- 2 级**：系统正在运行并且可操作，但存在对日常业务有持续性严重影响的问题，需要立即介入并紧急解决。
- 3 级**：存在对业务有中等影响的问题；可以在接下来的几天内实施解决办法。
- 4 级**：存在对运营影响不大的问题；不需要近期解决；要解决问题，需要额外的调查、信息或文档澄清。
- 5 级**：问题解决方案被推迟或由 Teradata 和客户同意规划。

当事件被指定为 1 级和 2 级时，客户知道需要让 Teradata 对受影响产品进行立即、安全的远程访问。客户知道，如果远程访问延迟或不按 Teradata 的要求提供，问题解决工作将受到影响，并且可能会延误问题解决。

拥有 Internet 访问的客户同意通过 Teradata Support 报告所有 3 级和 4 级事件。此外，客户还同意，被归入“问题”的支持请求只会被指定为 4 级。客户将收到通过 Teradata Support 创建的所有事件的电子确认函。Teradata 将激活其自动事件创建诊断工具，以便根据特定警报和阈值创建事件。

实施现场改造订单 (FRO) - 参见 [硬件工程更改或现场改造订单\(FRO\) 安装](#)，硬件工程更改或现场改造订单 (FRO) 安装对报告问题的解决或其他修复维护不会更改问题级别。

请求服务

如果客户在使用受支持的产品时遇到问题，Teradata 将为客户提供 Teradata 服务门户和 Teradata Support 的用户访问权限并酌情提供电话信息，用于请求支持，并且将激活其自动事件创建诊断工具。客户可以在每周 7 天、每天 24 小时任意时间报告问题，然而，Teradata 将在订单指定的覆盖时间内提供支持。

覆盖时间

所有设备和软件产品的覆盖时间必须相同。覆盖时间是指上文的覆盖时间和响应时间表中的规定的，以客户系统所在的当

地时间计算的时间。如果服务无法在请求服务当天的覆盖时间内完成，服务将在覆盖期限的下一个发生时间继续进行。如果客户未直接联系 Teradata 服务代表，相关人员将在属于客户的响应时间内给客户回电。当客户通过支持门户报告事件时，服务代表将对查询做出响应，并确保事件得到解决。

远程响应时间按照在客户约定的远程覆盖时间内从客户初次联系（通过电子方式收到事件或接通电话）Teradata 到首次联系（通过电子方式收到事件或接通电话）Teradata 代表之间的时间间隔度量。

现场响应时间按照在客户约定的现场覆盖时间内从 Teradata 服务中心派遣服务代表到他/她到达客户现场之间的时间间隔度量。服务代表派遣由 Teradata 自行决定。

Hadoop

Hortonworks HDP 支持的授权联系人

客户应指定某些联系人担任客户与 Teradata 之间的主要联系人，而且这些联系人应是唯一经授权负责与 Teradata 客户服务部门沟通 Hortonworks Hadoop Software (HDP) 产品支持相关事宜的人员。授权联系人数量已在下面列出，具体取决于支持订单中安装并覆盖的 HDP 软件的节点总数。必要时可购买额外的授权联系人。

节点数量	授权联系人数量
1 - 40	3
41 - 200	5
201 - 500	7
501 及以上	10

Hortonworks HDP 的开发者支持/应用开发建议

当客户拥有面向其 Hortonworks HDP 软件的优选设备或优选纯软件支持时，Teradata 将针对与 Hortonworks HDP 应用设计与开发问题有关的合理数量的“如何操作”问题提供远程建议和回答。所有开发者支持/建议服务请求都必须通过 Teradata Support 提交并列为 3 级或 4 级事件。开发者支持/建议事件的问题解决不包含实际软件开发。如果 Teradata 确定客户没有出于善意使用这项服务，Teradata 保留对事件数量进行限制的权力。

除外条款

超范围的维护和支持服务包括但不限于：(i) 系统集成；(ii) 与产品的安装、拆卸以及移动有关的服务；(iii) 产品外部的电气工作；(iv) 数据库和/或操作系统的实施、填充和管理；(v) 数据加载过程的执行；(vi) 数据存档；(vii) 数据恢复；(viii) BAR 系统实施；(ix) 修改软件以满足安全要求；(x) 对于优选设备支持服务：客户同意执行的设备维护。

磁带和其他耗材不在维护范围内。

维护和支持不负责解决由以下原因导致的问题：客户或任何第三方的疏忽、误用或滥用，包括未能遵守 Teradata 或第三方 BAR 产品供应商的现场准备标准；未能根据 Teradata 的电力、环境和其他规定或双方约定的限制条件来操作产品；未能定期实施预防性维护措施（例如：磁头清洁）；使用超过预期寿命的可替换数据介质（例如：磁带或固态硬盘）；Teradata 或其代表之外的任何人员对产品进行移动；不正确地使用耗材或未能使用达到 Teradata 或制造商规格的耗材；未经 Teradata 批准也不是 Teradata 提供的软件或软件修改（包括安全修补程序）；第三方行

为；未就其与 Teradata 签订维护协议的第三方产品；未遵守第三方产品软件许可条款；并非由 Teradata 所提供的设备引起的火灾、烟雾或其他危害；受潮；天灾；未能达到产品规格的配电故障（包括使用强制停机条件或紧急停电开关）；通常由保险覆盖的损害；不是由 Teradata 提供、未经 Teradata 书面批准或与 Teradata 标准接口不兼容的产品和附件变更；产品安装、实施或操作不当；未能执行 Teradata 规定的操作；非 Teradata 支持的产品和配置实施；转换和迁移；更新和升级（除非已在订单上特别指明）；对于分析应用程序软件：由 Teradata 专业服务人员进行修改或定制。在某些需要打开 Fallback 的特定配置情况下关闭 Fallback。

Teradata 仅在已与客户商定适用的超范围服务费的情况下才提供超范围服务（“附加服务”）。如果某项服务是超范围工作项，Teradata 将在**开始工作之前告知客户**。但是，如果 Teradata 有理由认为提供某项产品服务将会导致安全隐患，则不会提供该项服务。

支持生命周期

硬件服务

硬件支持生命周期

对于 Teradata 硬件平台，Teradata 将从平台销售停止日期起六 (6) 年内提供修复维护服务。平台支持停止指的是特定 Teradata 硬件平台支持日期的结束。在销售停止日期后，Teradata 可自行决定为 Teradata 硬件提供更长时间的支持。

操作系统

Teradata 将操作系统（“OS”）视为硬件平台的一部分。因此，Teradata 将依据 Teradata 维护合同，在**任何**硬件平台（例如，数据库节点、TMS、SWS/AWS、独立服务器）上安装任何 Teradata 认证的 OS 补丁或修复程序（包括 Microsoft 或 Linux），不超过每季度一次的频率。每季度超过一次的补丁或修复程序安装需要额外收费。

注：某些 Teradata 软件产品包含一个虚拟化操作系统，该操作系统被视为 Teradata 软件（如 TD VMware）的一部分，而不是硬件平台，并将包含在 Teradata 维护合同协议中

Teradata 在任何硬件平台上都不会安装任何非 Teradata 认证的 OS 补丁或修复程序。如果客户想要在任何平台上安装任何非 Teradata 认证的 OS 软件，他们必须自己安装。然而，非 Teradata 认证的 OS 软件以及因非 Teradata 认证的 OS 软件造成的问题均不在任何维护合同的覆盖范围内。任何由非 Teradata 认证版本导致的关联事件均被认为超出范围，需收取额外服务费。

对于客户发起的第三方安全扫描，扫描报告报告和分析由客户负责。任何要求 Teradata 分析和实施建议的请求都超出了范围，需要 Teradata 信息安全咨询服务，这需要额外的服务率。

非强制性 Teradata 认证的 OS 修复或补丁程序的安装将在工作时间 (9x5) 内执行，并遵循现行的变更控制通知做法（当前为 28 天通知）。任何被 Teradata 视为强制性的 OS 更改都将根据 FRO 政策安装（参见：硬件工程更改或现场改造订单 (FRO) 安装，了解约定的服务级别。

主要/次要 OS 升级或服务包 (SP) 更改需要额外软件实施 (SWI) 服务或业务关键/关键系统管理或 Teradata 尊享服务，并且将在客户 1 级事件覆盖时间内执行。

OS 转换（例如，Windows 到 Linux）在自定义 OS 转换服务下执行。

任何由 CS 在数据库更改过程中要求/执行的 OS 更新都随相应的软件实施服务提供，只要 OS 正在由 Teradata 维护并且更改不是次要/主要 OS 升级或服务包升级。这些更改在客户的 1 级事件覆盖时间内安装。

修复维护

Teradata 首先尝试远程解决问题，再派遣服务代表。当 Teradata **确定**问题需要现场援助才能修复时，将派遣服务代表提供现场修复维护。修复维护包含将功能修复与故障设备还原至正常运行状态，即符合制造商当前的客户配置。但并不包括将设备恢复至“原来”状况。

远程硬件诊断

在派遣客户服务代表前往现场之前，Teradata 将使用远程连接和服务工具诊断问题。远程硬件诊断仅在合同约定覆盖时间内执行并根据级别确定诊断方式。

现场硬件服务

现场支持是指提供修复设备维护，这可能需要一次或多次前往客户设施或产品所在地，也可能包括现场软件维护。现场服务将在合同约定的现场覆盖时间内提供。

硬件工程更改或现场改造订单 (FRO) 安装

FRO 指的是硬件安全修改以及其他强制性硬件更改，通常是由于新规定或要求增强产品功能才需进行此类更改，从而解决 Teradata 设备的性能、可靠性和可维护性的问题。Teradata 会提前将任何与安全相关的 FRO 告知客户。

Teradata 在当地工作时间安装 FRO。如果客户已选择 24x7 优先级或关键业务支持，Teradata 将在每周 7 天每天 24 小时的基础上按照双方商定的时间安装 FRO。Teradata **确定**的强制性 OS 更改将作为 FRO 实施，并遵循 FRO 覆盖时间。

FRO 实施包括制定更改控制计划以及安装更改所需的部件和人工。此服务将从 FRO Bulletin 发布之日起 6 个月内随硬件维护提供。Teradata 还与客户共同制定安装进度表。如果客户要求 Teradata 等待 6 个月以上再提供 FRO 安装，Teradata 可自行决定将按当时费率收取部件和人工费用。

客户可更换部件

Teradata 已指定或不时将指定某些部件（例如，硬盘和电源）指定为客户可更换/可维修部件。客户负责更换被指定为客户可更换的部件，除非已订购 Teradata 部件更换服务。如果 Teradata **确定**客户可更换/可维修设备需要**修复**维护，客户同意执行此类维护，而且将仅使用 Teradata 提供的部件、说明、流程和文档，以便将 Teradata 系统**恢复至运行就绪**状态。如果 Teradata 选择安装当前或之后被指定为客户可更换/可维修的部件，客户确认并同意此类服务不会构成客户放弃执行此类补救维护的任何要求。

如果客户可更换/可维修部件出现故障，Teradata 将使用隔夜送货向客户运送此类部件，并在工作日送达，以更换故障部件。更换部件发货 3 个工作日后，Teradata 将派遣其指定的**承运人到客户现场**提取故障部件。如果由于客户疏忽或拒绝导致部件无法返回 Teradata，Teradata 将按当前部件标价向客户收取费用。

客户必须书面确定并始终提供至少两位 Teradata 指导的熟悉部件更换流程和程序的员工。

电池更换

任何维护服务仅涵盖“2U”电池。

固态硬盘(SSD)支持

Teradata 将为 2.5 英寸固态硬盘提供自安装之日起 5 年的支持，或者直到固态硬盘达到其耐用阈值限制为止，取二者中时间较长者。

备件管理

所有更换备件都由 Teradata 远程存放和管理。Teradata 负责所有备用件库存管理、发运、跟踪和报告。

备件使用

作为维护的一部分，Teradata 提供和安装所有故障硬件组件的更换部件（除非该设备有客户可更换部件）。部件以交换为基础实施更换，所有故障部件更换后将作为 Teradata 的财产，除非客户已购买硬盘保留服务。更换部件成为客户财产。某些部件不在服务范围之内：3U 和旧电池、耗材以及存储介质。这些部件的更换仅在时间和材料基础上执行。客户必须在 Teradata 人员能够自由出入的安全区域存放现场部件以及所有原始包装材料。不保留原始包装材料可能会导致客户要为无此类包装的部件缴纳回置费。

对热备份节点的支持

所有热备份节点都将获得与生产节点同等服务水准的支持。

对双系统的支持

Teradata 将 Teradata Dual Active Solutions 视为两个单系统并为其提供支持。每个系统都有一个单独的站点 ID，用于支持交付和追踪目的。Teradata 可能不支持某些第三方服务器和软件。

如果一个系统在灾难情况下遭到破坏，则另一个系统将被自动移至两个系统支持级别中的较高者，直到第二个系统恢复至前面“硬件服务”部分中定义的可操作状态。

软件服务

Teradata 将在客户合同期内为未停产和经过认证的软件产品提供远程软件支持。Teradata 将为受支持的操作系统、Teradata 软件、Teradata 工具和受支持的 BAR 产品提供诊断和解决问题的服务。任何现场软件服务由 Teradata 自行决定提供。

软件支持通常包括：1) 通过 Teradata Support 网站，指导查找已知问题的解决方案、解决程序问题的信息以及常见问题的解答；2) 如果解决方案在后续软件版本中可用，则建议升级；3) 提供临时解决方法以规避问题，直到提供电子修复/代码更改。

软件维护包括提供解决报告问题的 e-fix/代码更改或提供对软件维护版本的访问。

一旦对 1 级事件的远程支持开始，Teradata 将持续但仅在合同覆盖时间不间断地解决问题。

Teradata Database 软件支持生命周期

对于软件版本命名定义，参见[受支持软件版本](#)的软件命名定义。

16.10 和后续 Teradata 高级 SQL 引擎版本

面向 Teradata Database 16.10 和后续高级 SQL 引擎版本，Teradata Database 支持政策将提供 3 年维护与支持，自产品主要版本或次要版本全球发售之日起，到产品支持停止 (EOM) 之日止，以及 2 年 (Teradata 自行决定) 的 Teradata 数据库延长维护期 (EDM) (如下)，这被称为 3+2 支持政策。在 Teradata Database 产品的维护与支持期内，Teradata 将提供自产品全球发售 (General Customer Availability, 简称 GCA) 之日起不少于 36 个月的软件问题解决服务，其中包括代码级维护，以及提供现有更正或临时解决方案以解决报告的软件问题的任何活动。在停止支持日期(EOM)后，系统将默认进入延长维护期(EDM)并需支付额外费用。Teradata 数据库延长维护期结束后，系统将进入 Teradata 数据库仅支持阶段 (Support Only) (如下)，并需支付额外费用。Teradata 可自行决定支持额外 Teradata 版本，但不为此类版本提供修复或补丁程序。

Teradata 承诺在 Teradata Database 软件版本的维护与支持期内以及 Teradata 发布的产品支持停止 (EOM) 日期后的三个月内提供 DUMP 分析服务。

低于 16.00 的 Teradata 数据库版本

面向低于 Teradata Database 16.00 的版本，Teradata Database 支持政策将提供 3 年维护与支持，自产品全球发售之日起，到产品支持停止 (EOM) 之日止，以及 2 年 (Teradata 自行决定) 的延长维护期，这被称为 3+2 支持政策。在 Teradata Database 产品的维护与支持期内，Teradata 将提供自产品全球发售 (General Customer Availability, 简称 GCA) 之日起不少于 36 个月的软件问题解决服务，其中包括代码级维护，以及提供现有更正或临时解决方案以解决报告的软件问题的任何活动。在停止支持日期(EOM)后，系统将默认进入延长维护期(EDM)并需支付额外费用。Teradata 可自行决定支持额外 Teradata 版本，但不为此类版本提供修复或补丁程序。

Teradata 承诺在 Teradata Database 软件版本的维护与支持期内以及 Teradata 发布的产品支持停止 (EOM) 日期后的三个月内提供 DUMP 分析服务。

对于任何第三方 BAR 软件，Teradata (i) 将针对当前主要/次要软件版本升级的当前及次新维护版本更新，为客户提供软件问题解决服务，以及 (ii) 可自行决定支持次新主要/次要软件升级的最终维护版本更新。

备注：特定的 Teradata 软件产品包含一个虚拟操作系统，这被认为是一个 Teradata 的软件的一部分 (例如 TDVM)，并不是一个硬件平台。

Teradata 数据库延长维护期 (EDM)

数据库延长维护需要额外收费。在 EDM 期内，Teradata 在有限时间内为 Teradata 数据库和 Teradata 工具和实用程序开发和部署关键补丁/修复程序。由 Teradata 自行决定，EDM 期在产品支持停止之日 (EOM) 起 2 年后结束。在 EDM 期结束时，系统默认进入仅支持期并需支付额外费用。Aster Database 和 Hadoop 软件以及公有云 DIY 版本都不能享受 EDM 服务，除非 Teradata 专门使 EDM 服务可用于特定版本。

延长数据库维护服务包括：

- 每周 7 天、每天 24 小时事件呼叫受理

- 面向**关键**的 1 级事件的代码级维护，通过 Patch Server 经 Teradata Support 对新问题和现有问题提供应急方案/修复（电子修复）程序
- 可以通过 Teradata Support 针对问题创建事件
- 指导客户迁移到受支持的 Teradata Database 版本
- 如果不存在可接受的临时解决方案，仅向后移植关键补丁和修复程序
- 仅提供远程服务支持方法，不提供现场支持
- 延续客户的当前覆盖时间

为获得享用延长 Teradata Database 维护服务的资格，客户必须符合下列 Teradata 接受的标准（不符合条件的系统将默认进入仅 Teradata 数据库支持期）：

客户必须有稳定的 Teradata 数据仓库环境，用户负载不增长，或者没有计划大规模应用更改。如果客户计划在 Teradata 系统上部署新应用，则不能享用延长数据库维护服务。客户必须运行主要/次要版本的最新维护版本，并愿意升级到最新修复程序，以获得更正。EDM 合同不允许支持覆盖时间有任何空缺。任何请求支持但没有 EDM 协议的客户，都需要签署新的 EDM 协议，并支付自电子修复支持结束之日起覆盖时间内的拖欠费用。对于 Teradata 数据库延长维护期，Teradata 不提供时间和材料服务（T&M）。

延长数据库维护服务不包括：

- 现场特定版本/非一般电子修复
- 任何设备服务
- 代码修复的服务等级协议 (SLA)
- 受支持程序、新操作系统版本或新应用的认证
- 已过正常生命周期日期的软件的更新软件认证列表
- 软件更新、一般维护版本或功能版本
- 解决或恢复时间 - 仅限商业上合理的努力
- 任何其他客户端或应用软件程序
- 订购期限结束后的延长服务

Teradata 数据库仅支持期

Teradata 数据库仅支持期需支付额外费用提供：预防服务、问题报告、事件创建、停机系统恢复、访问知识文章或临时解决方案 - 在仅支持期内，不提供维护或补丁程序，也不提供 DUMP 分析服务。签署维护与支持合同的客户在产品支持停止日期过后，只要与 Teradata 续签合同并且支付所有费用，就有权获得支持。

Teradata 工具和实用程序软件支持生命周期

对于 Teradata 工具和实用程序软件，Teradata 将提供自产品全球发售（General Customer Availability，简称 GCA）之日起不少于 36 个月的软件问题解决服务，其中包括代码级维护，以及提供现有更正或临时解决方案以解决

报告的软件问题的任何活动。

受支持的软件版本

大多数 Teradata 软件产品都有四个不同类型的软件版本。这些版本用版本编号 X.Y.Z.n 加以区分

- 编号 X 指的是主要软件版本，也是 Vantage 的版本号。
- 编号 Y 指的是次要软件版本升级
- 编号 Z 指的是维护版本更新
- 编号 n 指的是修复或补丁

“服务包”和“热修复”都是软件修复的第三方名称。根据 Teradata 标准，“服务包”是维护版本 (Z)，“热修复”是补丁 (n)。

软件维护与补丁版本访问

所有平台维护与支持服务级别都包含对任何软件维护、补丁和修复版本的访问。对于大多数产品，客户可以访问 Teradata Support，获得某些客户可安装软件的软件补丁、修复和维护版本更新，或者（应客户要求）Teradata 将提供单一介质副本，不额外收费。对于无法直接获取的软件补丁和维护版本更新，将在 Teradata Support 上提供必要的订购信息。客户可以为每个适合的且客户已支付适用费用并获得许可的软件复制副本和/或安装补丁或维护版本更新。

停用后的软件维护和支持

软件代码修复维护在停用软件上不可用。不保证对停用产品的支持的可可用性，具体取决于专业技术专家和支持产品所需的其他资源的可用性。

已变更软件的软件维护和支持

Teradata 向所有客户提供一般商用 (GCA) 软件版本。如果客户对其指定的软件做了变更，该软件将被称为“已变更软件”。Teradata 不提供与已变更版本兼容的任何级别 (X、Y、Z 或 n) 的软件版本。将新软件与已变更版本结合使用时，Teradata 不保证新软件的运行与 Teradata 的说明一致。

客户可安装和可升级软件

对于客户可安装的软件，即客户可以通过 Teradata Support 门户下载的软件，Teradata 将提供对在线社区支持用户论坛的访问，该论坛在 Teradata 社区内提供支持和讨论。Teradata 还将提供远程安装支持，包括 (i) 就如何通过 Teradata Support 查找已知问题解决方案提供指导；(ii) 提供解决程序性问题的信息；(iii) 解答常见问题；或 (iv) 为上报的问题提供解决方案。此类支持不包括（但不限于）以下被视为超范围的服务内容：(1) 远程安装；(2) 分步安装咨询；(3) 客户已安装修补程序和维护版本的测试；或 (4) 客户安装失败后的产品或系统恢复。除非另有说明，分析应用程序产品不应由客户安装或升级。客户应该使用 Teradata 专业服务进行此项活动。

软件订购/软件升级许可

通过这项服务，客户有权获得许可软件一般商用的主要 (X) 和次要 (Y) 版本。Teradata 订购或软件升级许可包括客户维护和支持协议以及任何已支付的许可费用所涵盖的 Teradata Database 软件、实用程序以及大型机工具。订购或软件升级许可中不包括软件实施。

病毒防护扫描软件

Teradata 不提供用于病毒防护扫描软件的捆绑解决方案，也不提供有关任何病毒防护软件的配置和软件选择方面的咨询。

Teradata 对客户系统上的病毒不承担任何责任，如果在客户的系统硬盘上检测到病毒，系统维修和病毒隔离不在维护和支持服务的范围之内。在客户系统上检测到病毒时，虽然 Teradata 在客户请求的情况下会做出商业上合理的努力以提供协助，但 Teradata 对与此类病毒有关的数据丢失不承担任何责任。

Teradata 应用程序

Teradata 管理应用、UDA、分析应用以及其他软件支持生命周期

对于 Teradata 管理应用、分析应用和统一数据架构 (UDA) 软件，Teradata 将提供软件问题解决服务，其中包括代码级维护，以及任何针对当前主要/次要软件版本提供现有更正或临时解决方案以解决报告的软件问题的任何活动。当客户的软件版本不再是最新版本且客户尚未升级到最新版本时，Teradata 将在支持期内提供“仅支持”服务，并且此类支持可能需要额外的费用。

这些类别中的当前管理应用和 UDA 产品包括但不限于：Viewpoint、Data Mover、Unity、Ecosystem Manager、Workload Analytics、AppCenter、QueryGrid 等软件。

分析应用产品包括：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) 以及 TVA (Teradata Value Analyzer)。

延长应用维护 (EAM)

某些分析应用产品（当前为 DCM 和 CIM）的支持到期后，Teradata 最多还可提供 2 年延长应用维护服务。延长应用维护服务按 1 年增量提供。延长应用维护服务包括：

- 每周 7 天、每天 24 小时事件呼叫受理
- 面向 1 级和 2 级事件的代码级维护，通过 GSO（如有可能）对新问题和现有问题提供应急修复（电子修复）
- 可以通过 Teradata Support 记录问题呼叫
- 如果不存在可接受的临时解决方案，仅向后移植关键电子修复（如有可能）
- 仅提供远程服务支持方法，不提供现场支持
- 延续当前级别的覆盖时间

为获得享用延长应用维护服务的资格，客户必须符合下列标准：

- 客户必须有稳定的环境，用户负载不增长，或者没有计划大规模应用变更。客户必须根据其当前版本的受支持配置矩阵保留受支持配置。
- 客户必须运行主要/次要版本的最新维护版本，并愿意升级到最新电子修复，以获得更正；以及
- EAM 合同不允许支持覆盖时间有任何空缺。只要当前软件版本的电子修复支持到期，就鼓励客户迁移到 EAM 合同。任何请求支持但未签署 EAM 协议的客户，都需要签署新的 EAM 协议，并支付自电子修复支持结束之日起覆盖时间内的拖欠费用。

延长应用维护服务不包括：

- 任何设备服务
- 电子修复的服务等级协议 (SLA)
- 受支持程序、新操作系统版本或新应用的认证
- 已过正常生命周期日期的软件的更新软件认证列表
- 软件更新、一般维护版本或功能版本
- 解决或恢复时间 - 仅限商业上合理的努力
- 任何其他客户端或应用软件程序
- 订购期限结束后的延长应用维护服务

其他第三方软件

Teradata Aster 和 Hadoop 软件支持生命周期

Teradata 的 Aster 软件支持政策提供三 (3) 年维护与支持，自 Teradata 产品全球发售之日起，到产品支持停止之日止。Teradata 的 Hadoop 软件支持政策提供三 (3) 年维护与支持，自 Hadoop 发布厂商产品全球发售之日起，到产品支持停止之日止。在 Aster Database、Aster 执行引擎和 Hadoop 软件产品的维护与支持期内，Teradata 将提供自上述供货之日起不少于 36 个月的软件问题解决服务，其中包括代码级维护，以及提供现有更正或临时解决方案以解决报告的软件问题的任何活动。Teradata 可自行决定支持额外版本，但不为此类版本提供修复或补丁。

Teradata 将为过期的 Hadoop 版本提供 Hadoop 仅支持服务，但 Hadoop 仅支持在 2021 年 12 月 31 日前不能再得到续约。对于过期版本的 hadoop，当前的维护和支持合同将一直履行到维护合同结束日期。Hadoop 仅支持无误只提供基于商业上合理努力的问题报告、事件创建、知识文章访问和解决方法

第三方操作系统软件认证

Teradata 的政策是测试并验证所有操作系统修补程序，以防止可能导致系统退化或停机的任何潜在影响。操作系统修补程序的测试周期会在操作系统供应商交付后立即开始。

在收到供应商的操作系统修补程序后，Teradata 会尽快完成修补程序认证。大多数修补程序认证都会在 35 天之内完成。对于一些特别耗时的认证（涉及代码中敏感区域的修补程序），Teradata 会尽最大努力在 50 天之内完成。

对于紧急修复，Teradata 会在几天之内在 Teradata 软件服务器 (TSS) 上提供修复程序，但应预期该修复程序尚未完成完整的认证过程。

Teradata 通知客户有新的操作系统修补程序可用和发布软件包以供下载的流程应与此政策保持一致。在 Teradata 研发部门完成测试和认证之前，Teradata 不建议客户在 Teradata 系统上应用任何操作系统修补程序。

第三方软件支持

第三方软件产品支持由相关供应商提供，除非 Teradata 与该供应商之间就第三方软件支持达成了特定协议。当 Teradata 确实与第三方有特定协议，并且客户与 Teradata 签订合同，为第三方的产品提供支持时，第三方软件和固件的安装、实施、升级和更新是客户的责任，如备份和恢复（BAR）第三方软件和固件。如果 Teradata 与第三方供应商之间不存在正式的支持关系，则 Teradata 不会对这些软件产品执行任何认证或测试。客户有责任确定供应商是否已就该软件在客户自己部署环境中的使用进行了认证。即使第三方产品经认证可以与 Teradata 产品一起使用，Teradata 对第三方产品的安装、集成、维护或支持也不承担任何责任。

在大多数情况下，Teradata 同意客户安装和使用第三方软件，除非 Teradata 先前已确定存在兼容性问题。如果 Teradata 识别出某第三方产品会带来一些性能、兼容性或功能上的不利影响，Teradata 将建议客户立即禁用或删除该产品并联系第三方供应商以获得支持。如果客户不接受 Teradata 的建议，这种拒绝可能会对 Teradata 提供的支持水准产生负面影响，并可能导致客户与 Teradata 之间的支持协议失去法律效力。Teradata 了解与第三方产品相关的问题后，将会记录这些问题，并在 Teradata Support 上显示以供客户查看。由第三方产品引起的任何问题诊断和/或解决将被视为客户服务协议的“超范围”服务内容。

SAS 软件

SAS 负责基于服务器和客户端的 SAS 软件的安装。Teradata 负责根据可选的 Teradata 软件实施服务 (SWI) 的一般规则和策略安装（及升级）节点驻留的 SAS EP。

在 SAS EP 安装完成后，SAS 负责整体解决方案的配置、启动与调整。开始运行之后，SAS 负责提供 SAS EP 产品支持。

全球支持

问题解决

硬件问题解决

硬件的问题解决在设备返回到准备运行状态时实现。执行现场改进指令 (FRO)、针对上报的问题执行解决方案（修复）或进行其他修复性维护都不会改变原始的事件等级。

如果问题解决或 FRO 要求系统处于不可操作状态，问题解决或 FRO 将由原始事件等级或 FRO 分类进行控制。

因此，在某些情况下，如果 2 级或 3 级事件的解决或 FRO 执行需要系统停机，虽然未发生 1 级事件，但客户会遭遇系统不可用情况。这些运行中断情况只能在工作时间内处理（如果要求在非工作时间执行，则需支付额外费用）。

软件问题解决

软件问题解决包括：1) 提供关于通过 Teradata Access 查找已知问题解决方案的指导、解决程序性问题的信息和常见问题的解答；2) 在后续软件版本可以解决问题时提供升级建议；3) 在提供修复程序/代码级变更之前提供规避问题

的临时应对措施；或 4) 提供用于解决上报的问题的修复程序/代码级变更。修复程序/代码级变更仅由 Teradata 自行决定为数据库、工具和实用程序/客户端软件的受支持版本提供。

Teradata 软件问题解决不包括：(i) 安装；(ii) 分步安装咨询；(iii) 客户安装的修补程序和维护版本的测试；或 (iv) 客户安装失败后的产品或系统恢复。

升级指南

Teradata 支持流程包括上报、通知和解决指导。系统将根据事件的等级以及对产品性能的影响来调用这些触发程序。指导如下：

	1 级	2 级	3 级	4 级	5 级
定义	关键业务系统因停机、损坏或严重退化而无法使用，需要立即关注以将系统恢复使用	系统正在运行并且可操作，但存在对日常业务有持续性严重影响的问题，需要立即介入并紧急解决	存在对业务有中等影响的问题；可以在接下来的几天内实施解决办法 (或 1 级事件的根本原因)	存在对运营影响不大的问题；需要进一步的研究或信息	问题解决方案被推迟或由 Teradata 和客户同意规划。
资源	立即落实 1-3 级资源介入	立即落实 2 级或 3 级资源介入	在 2 天之内落实 1 级和 2 级资源介入	在 5 天之内落实 1 级和 2 级资源介入	按需
工作投入	日夜连续工作*	专注、持续地工作**	在监管下工作在中心工作时间内 (并且与客户工作时间一致)	开展实践性工作 在中心工作时间内	计划内
客户更新***	每小时或按照约定	每隔 6 小时或按照约定	每天或按照约定	每隔 5 天或按照约定	与计划适应
电话会议	有	无，或在服务经理请求的情况下提供	无	无	无

上报至 3 级支持	立即	12 小时之内	3 天之内	7 天之内	按需
闭环纠正措施	是 (仅限购买 Teradata 尊享服务)	无	无	无	无

*只要能取得有意义的进展，S1 的努力将继续下去；客户需要参与且系统可访问

**只要能取得有意义的进展，S2 将继续努力；如果客户需要进一步的进展，客户需参与且系统可访问

***表示服务时间内（客户签订服务合同约定的时间内）

沟通事件上报的状态

所有 1 级事件应立即上报至当班主管和指定的 Teradata 客户服务代表，这些问题的状态将于每小时通过电话会议提供给客户。对于 2 级和 3 级事件，客户可以使用 Teradata Support 并根据自己的需求选择适当的“查看事件”选项来检查状态。客户还可以请求自动接收有关任何事件的电子邮件更新通知。

超出批准的变更控制计划的停机上报

对于生产系统上超出计划停机的变更控制，Teradata 将立即声明出现 1 级事件并全力处理，直到系统运行完全恢复。一旦系统恢复，Teradata 将与客户一起对事件进行回顾，找出防止问题再次发生的办法。

事件管理

当客户发起 1 级事件时，Teradata 将立即尽全力使客户系统处于可操作状态。为了有效解决 1 级事件，Teradata 要求客户立即授予对系统的无限制访问权限，并确保有适当的客户工作人员协助解决问题。否则，Teradata 会将事件重新分类为 2 级事件。

一旦远程 Teradata 支持人员开始为 1 级事件提供支持，他们将持续地、不间断地解决该问题；如果认为有必要派遣 Teradata 现场支持人员，他们还将协助支持人员解决问题。对于 2 级或 3 级事件，Teradata 可以自行决定中断客户服务代表的工作并可能重新指定客户服务代表来解决问题。

事件关闭

在提供事件解决方案后，Teradata 将请求客户同意以关闭事件。在提供解决方案时客户积极与 Teradata 接洽，并且客户认可解决方案已解决和/或解答了问题，在这种情况下，Teradata 将关闭事件。

如果在提供解决方案时客户并未直接参与（例如，客户只是通过 Teradata Support 或电子邮件获知了解决方案），Teradata 将为客户提供同意关闭事件的机会。如果客户在收到 Teradata 的电子邮件请求后 14 天内未关闭事件，并且客户未通知 Teradata 此类事件未修复，Teradata 将把事件标记为“已转移给客户”并关闭。这些事件将于两年内在 Teradata Support 中显示为“已转移给客户”。

在客户未向 Teradata 提供正确诊断和解决问题所必需的信息的情况下，Teradata 也将关闭事件。如果 Teradata 未在合理的时间段（由事件等级确定）内收到所请求的信息，Teradata 将关闭事件并标记为“已由客户取消”。对于 3 级事件，客户应在 7 天内响应请求；对于 4 级事件，客户应在 14 天内响应请求。

事件解决的定义如下：

软件事件：

- 提供了咨询，并且解决和/或解答了该问题
- 提供了应对措施，并且应对措施被认为是永久性解决办法
- 需要软件修复程序并提供了 GCA 版本
- 需要变更请求

硬件事件：

- 完成了所需的配置变更
- 完成了硬件维修/部件更换

变更控制请求

Teradata 要求客户在实施变更之前至少提前 28 天发出通知，以便于开发变更控制计划。

客户责任

客户有责任履行特定义务以确保 Teradata 提供服务。如果客户未能履行后面列出的义务，Teradata 可能会：

- 就额外的、超出范围的或现场工作收取时间成本费和材料费
- 重新分类事件级别
- 不执行服务

现场准备

客户有责任根据 Teradata 和/或第三方制造商的规范准备（在交付要使用或维修的产品之前）、维护和/或在必要时更新客户现场，并为 Teradata 的维护人员提供安全、充分的工作条件（包括合格的商用电力、适当的公用服务设施、本地电话分机、调制解调器以及诊断工具的连接）。

远程连接

Teradata 需要远程连接到客户的系统，以提供所有能够远程交付的服务。客户必须允许 Teradata 访问客户的系统，以实现远程连接以及使用 Teradata 支持工具（如下所述）。此外，根据 Teradata 的要求，客户必须提供远程访问系统所需的登录名和密码。如果客户拒绝安装，或者在任何时候不允许 Teradata 通过 ServiceConnect、ServiceLink 或高速企业对企业虚拟专用网络（B2B VPN）连接来充分利用远程连接，则与优选支持相关的 SLA 将无效，并且 Teradata 不会提供任何能够远程交付的可选附加支持和服务 – “将不会现场交付能够通过远程连接交付的服务”。

对于集成的 Teradata 软硬件平台，如果客户不允许通过 Teradata ServiceConnect、Teradata ServiceLink 或高速企业对企业虚拟专用网络(B2B VPN)连接来交付优选支持服务，则除年度优选支持服务费用外，客户将需要支付与现场服务交付相关的额外费用。

对于 Teradata 纯软件（例如 TD_VMware 或 DIY 的公有云），如果客户不允许 Teradata ServiceConnect、Teradata ServiceLink 或高级支持所需的高速企业对企业虚拟专用网络（B2B VPN）远程连接来交付优选支持服务，则除年度支持服务费用外，客户将需要支付与现场服务交付相关的额外费用。

除了远程连接之外，如果 Teradata 支持服务工具套件和/或 Teradata Vital Infrastructure（VI）未完全启用，则无法提供 Teradata 支持的全部功能以及具有最高级别安全性和自动化级别的适用服务，并且客户将负责管理这些服务，例如。变更控制自动化，使用 teradata.support.com 在 24 小时内通知 Teradata 所有故障和警报，以及提供所有事件日志信息等。

远程连接 ServiceConnect™

Teradata 的标准远程连接解决方案是 ServiceConnect，它包含在 Teradata 支持服务工具套件中。客户必须允许 Teradata ServiceConnect 和 Teradata 支持服务工具套件的连接，以便 Teradata 能够在客户的系统和 Teradata 之间提供最佳的安全和自动化的远程支持和其他服务解决方案。

Teradata 将免费安装和连接 Teradata 支持服务工具套件，以实现最高级别的安全性和自动化，从而在 Teradata 系统上提供远程支持和其他服务。

Teradata 支持服务工具套件包括：

- ServiceConnect，用于实现安全连接以及远程支持和服务
- Teradata 支持门户，support.teradata.com，用于利用 Teradata 的客户服务管理（Customer Service Management）并启用工单（事件、问题、变更请求、服务请求、警报等）
- Teradata 支持代理（TSA），实现自动化和自助服务
- 遥测收集代理（TCA），实现系统遥测收集和分析
- 根据需要的监控软件，实现事件和警报管理
- 安全密码存储库（SPV），实现访问系统凭证的安全存储
- 性能数据收集和报告（PDCR）和 Viewpoint，实现系统监控和警报

客户需要提供 Teradata 系统访问权限来安装 Teradata 支持工具套件，包括但不限于以下要求：

- 通过 ServiceConnect 进行连接
- Teradata Viewpoint 服务器，采用当前支持的软件版本，具有可用空间
- Teradata 管理服务器，可连接到 support.teradata.com

Teradata 将安装 Teradata 支持工具套件，并根据客户变更控制要求，为支持和其他适用服务提供 Teradata 建议的阈值。Teradata 将经常更新这些工具，以不断提高其安全性、自动化度和成果的水平。

Teradata 可以利用或开发某些计算机程序、数据、脚本、文档、工具和其他材料用于提供支持和服务，包括但不限

于 Teradata 支持服务工具套件。Teradata 工具属于 Teradata 的机密和专有知识产权，不构成适用协议下的“产品”，也不许可或转让给客户。

未经 Teradata 事先书面同意，这些工具不得被复制、转让、披露或由 Teradata 以外的任何人使用，并且未暗示授予任何的权利或许可。Teradata 可自行决定安装、更新、更改和/或移除 Teradata 工具，包括在任何服务协议结束/终止时。

Teradata 保证安装的 Teradata 工具不会：(i) 导致设备或软件不符合本协议中明确规定的适用设备或软件保证；(ii) 侵犯第三方知识产权；(iii) 访问客户数据。

如果 Teradata 工具不符合其中一项或两项保证，则 Teradata 将更改工具以使其符合保证或移除它们。在所有其他方面，Teradata 工具都是“按原样”提供。这些是 Teradata 对 Teradata 工具的排他性义务，以及客户对 Teradata 工具的排他性权利和补救措施。

远程连接 ServiceLink™ 和虚拟专用网络

对于某些纯软件支持的产品，客户可以利用客户系统和 Teradata 之间的 Teradata ServiceLink 远程连接来启用远程支持和其他远程服务。

对于某些产品的支持和服务，经 Teradata 书面批准并收取额外费用，客户可以在客户系统和 Teradata 之间提供无令牌的高速企业对企业虚拟专用网络 (B2B VPN) 连接。如果令牌访问是客户环境中远程连接的安全要求，则 Teradata 将就为客户管理令牌收取额外费用。

ServiceLink 或 VPN 远程连接的使用限制了支持服务工具套件中某些工具的启用和功能，限制了自动化、安全增强和特性功能，这些功能将要求客户负责协调支持和服务交付。

产品移动、添加或恢复

如果客户需要对服务中的产品进行移动、添加或删除，或者希望变合同更服务时间，那么必须至少提前 30 天向 Teradata 发出书面通知。通知中必须提供变更的新地点（包括完整的街道地址、城市、省/直辖市/自治区、邮政编码以及新地点编号）和生效日期。如果客户未发出必要的通知，那么对于由此（包括诸如 Teradata 的技术人员被派往错误地点这样的情况）引起的延误所产生的额外服务，Teradata 保留向客户收取额外费用的权利。

对于在之前的维护和支持订单的服务范围之内、现需在新的维护和支持订单下恢复的产品，无论客户选择的是哪种服务级别或选项，必须先全额支付所有已到期的维护和支持费用以及任何适用的重新认证费用，然后 Teradata 才能接受产品以提供服务。不在 Teradata 保修范围之内或 Teradata 超过 90 天未维护过的设备须经 Teradata 重新认证后，Teradata 才能根据维护和支持订单提供服务。

操作

客户负责与系统相关的所有操作，包括 (i) 获得操作相关的适当培训；(ii) 确保按照 Teradata 的规范执行与问题相关的所有安装、升级和更正操作；(iii) 在系统出现故障时为系统恢复提供备份和恢复系统、流程及服务；(iv) 在 Teradata 执行服务之后恢复数据、数据连接和应用软件；(v) 在 Teradata 执行任何服务之前，按规定的间隔安全存储所有软件数据和存放可移动存储；(vi) 执行任何必要的测试；(vii) 及时安装 Teradata 针对上报的问题提供的更正程序；以及 (viii) 解决任何系统性能问题。

客户必须按照 Teradata 的说明文档操作产品。除非由 Teradata 执行或经 Teradata 批准，否则客户不得对产品作出或促成作出任何更正、修理或变更，或者执行或促成执行任何维护工作。

客户应负责访问 Teradata Support 以检查变更控制和事件的状态。客户必须 1) 指定合理数量的、经过培训的人员作为与 Teradata 客户服务小组对接的支持联系人；2) 检查 Teradata Support 上的支持和产品停用通知；以及 3) 识别需安装的任何目标软件和/或固件修补程序及其版本（不同于 Teradata 为解决问题而提供的推荐项）。

监控工具

客户必须允许 Teradata 安装和运行监控和诊断工具/代理。这些工具专门用于收集和存储与支持相关的详细系统数据，以协助解决问题和实施变更控制，分析和报告系统使用情况，以及检测故障并通知 Teradata。系统使用情况数据不包含客户数据。

Teradata Support

客户必须以书面形式确定两名员工作为 Teradata Support 的主要和备份管理员，并确保他们随时待命。管理员需负责以下事项：批准自己公司内 Teradata Support 用户以及 Teradata Support 功能的添加和删除，查看自己公司内每一位 Teradata Support 用户的权限。

初步问题解决

客户必须尝试隔离和记录问题，并使用 Teradata Support 来检查已知问题的更正方法，追踪事件状态，提交和更新所有服务事件，以及确定问题是否有更正方法和是否有新的软件版本可用。

客户应向 Teradata 的技术支持人员提供商业上合理的合作与协助，以及向 Teradata 提供与问题相关的完整且准确的信息，直到问题得到解决。此类客户支持可能包括登录客户系统以诊断问题，下载并安装软件修补程序，检索并传输系统日志/文件，重新安装现有产品并参与修复测试。

可选服务

备件

现场备件

通过现场备件服务，Teradata 客户支持和服务部门将分析客户的特定部件需求、开发定制计划和管理现场备件库存。Teradata 将不断调整计划，以实施生命周期部件管理（例如：FRO、诸如硬盘、电池等需要定期更换的部件）。这些现场备件将存放在客户现场。客户必须将部件存放在安全区域，并在 Teradata 人员请求的情况下授予他们无限制访问权限。这些部件不在 Teradata 替换部件集中库存的范围内。不保留原始包装材料可能会导致客户要为无此类包装的部件缴纳回置费。Teradata 将定期检查客户现场存储的特定部件的清单。Teradata 可以根据部件的关键程度和需求自行决定是否增添或删减部件。

Teradata 全面部件更换服务

Teradata 将负责对所有被视为客户可更换的部件执行所需的修复维护，并更换任何必要的部件以将设备恢复到准备

运行状态。本项服务将按照优选设备支持服务 3 级事件的现场响应时间来执行。

硬盘留存服务

通过硬盘留存服务，任何出现故障的磁盘或固态硬盘（硬盘类型将在维护和支持订单中明确标识）将不会以交换方式进行更换。在 Teradata 或客户更换硬盘之后，被更换的硬盘将归客户所有。

软件实施

Vantage 有限升级服务

借助 Vantage 有限升级服务，Teradata 将提供客户拥有有限许可证的 Teradata 数据库、Teradata 管理的应用程序（例如 Viewpoint）和操作系统软件版本的远程更新、升级。安装应在适用于 1 级事件的远程和现场覆盖时间内进行。所有实施应遵循 Teradata 当时的变更控制管理和实施过程，并符合任何远程连接要求。根据 Teradata 的判断，任何操作系统、固件更新或实现数据库软件更改所需的其他软件升级都可以作为升级服务的一部分执行。

- 仅适用于拥有不超过 2 个 Teradata 数据库平台或云端 DIY 的客户。
- 并非所有 Teradata 软件产品都符合 Teradata 升级服务的要求（例如 Teradata 分析应用、Hadoop）。Vantage 有限升级服务不包括实施特定目标软件版本升级。
- 客户必须至少提前 28 天向 Teradata 发出变更通知，以便 Teradata 制定和批准合适的变更控制计划。
- 客户负责确定要实施的特定目标软件版本。

Teradata Vantage 有限升级服务不适用于公共云，除非在客户和 Teradata 之间实施了 Teradata ServiceConnect 远程连接解决方案。

具体的 Vantage 有限升级年度服务选项如下所示。

专有平台、 TD_VMware 和公有云 DIY	Teradata 数据库，托管应用程序和 Teradata 操作系统的主要版本 (x) 和次要版本 (Y) 的升级，所有的维护版本 (Z) /发布的补丁版本 (n) 和必要的修复 (Efix) 对于公有云 DIY，Teradata 将升级/更新客户现有的 Teradata 实例。此升级仅适用于现有实例。如果出于兼容性目的需要新实例（即数据库或操作系统），此类实例将涉及迁移到新的公共云 DIY 实例，这超出了 Vantage 有限升级服务的范围。
--------------------------------	---

备份恢复软件实施服务 (BAR SWI)

Teradata 将远程提供相关订单涵盖的、客户拥有有效许可证的备份恢复软件版本实施服务。备份恢复软件实施服务不包括确定要实现的特定目标软件版本。实施工作应在适用于 1 级事件的远程和现场覆盖时间内进行。所有此类实施应遵循 Teradata 当时的变更控制管理和实施流程，并受任何远程连接要求的约束。任何操作系统、固件更新或其他软件升级都不在备份恢复软件实施的范围内。客户必须至少提前 28 天向 Teradata 提供变更通知，以便 Teradata 制定和批准变更控制计划。

具体的备份恢复实施服务年度服务选项如下。

BAR	Teradata 备份恢复插件 (Data Stream Architecture/Tier Archived Restore Architecture) 和备份恢复组件 (Netbackup/Netvault) 软件和修复补丁。
-----	---

Hadoop 设备软件实施

Teradata 将指定人员来提供“Teradata Appliance Hadoop 环境”到 Teradata 认证版本的远程实施服务以及以下软件或系统的远程实施服务：Teradata 管理应用（如 Viewpoint）、相关订单涵盖的以及客户持有有效许可的操作系统软件版本。并非所有软件产品都适用 Hadoop 设备 SWI 服务（例如：Teradata 分析应用、Teradata Database）。Hadoop 设备 SWI 不包括识别待实施的特定目标软件版本。安装应在适用于 1 级事件的远程和现场服务时间内进行。所有此类实施应该遵循 Teradata 现行的变更控制管理和实施流程，并符合任何远程连接要求。Teradata 可以自行决定把实施 Hadoop 软件变更所需的任何操作系统、固件更新或其他软件升级作为 Hadoop 设备 SWI 服务的一部分来执行。客户必须在实施变更之前至少提前 28 天向 Teradata 发出通知，以便 Teradata 开发和批准变更控制计划。

具体的 Hadoop 设备 SWI 年度选项如下。

Hadoop 设备 SWI	<p>经过认证的 Teradata Hadoop 设备软件次要 (Y) 升级版本、所有维护 (Z)/修补程序 (n) 版本和所有必需的修复程序 (Efix)。每年度限制为 6 次。</p> <p>Teradata 管理应用、操作系统软件的主要 (X) 和次要 (Y) 升级版本、所有维护 (Z)/修补程序 (n) 版本以及所有必需的修复程序 (Efix)</p> <p>不包括升级期间可能需要的任何 Hadoop 主要版本 (X)、安全或专业服务</p>
---------------	---

Teradata 尊享服务

Teradata 将提供以下服务，作为客户平台基础服务的一部分。此服务要求该平台具有优选支持服务的覆盖范围，并且仅适用于 Teradata 数据库。

如果客户采购“用户级”尊享服务计划的订单，这使得所有 Teradata 数据库平台和相关的 Teradata 支持的备份/存档/恢复解决方案都有权获得尊享服务。客户必须满足以下条件才可以保持并参与该计划的资格：1) 客户至少必须有一套 Teradata 系统运行在当前 GCA 版本；2) 客户必须为所有数据库平台购买尊享服务；3) 在最初一年迁移之后，当客户再次续约时，客户级定价仅适用于运行在 GCA 支持版本的平台。

Teradata 教育金

在一个或多个已安装 Teradata 平台上签订 Teradata 尊享服务合同的客户有权获得如下金额的 Teradata 教育金。教育金基于 Teradata 对当前的教育金限额，可用于 Teradata 大学的课程订阅、基于 web 的课程、公开虚拟讲师指导的课程或 Teradata 认证考试折扣券。

- 教育金必须在初始合同期内使用。Teradata 可能会为续约条款提供额外的教育金。
- 取消或者少于 10 个工作日要求重新安排时间将全额收取费用，包括讲师差旅费用。

指定服务管理

Teradata 将分配专门的技术资源来为客户提供 Teradata 尊享服务。

客户支持计划将标明每个资源的姓名，明确他们在提供关键系统管理服务时的具体角色和责任，并提供直接的联系信息。

对于每个 1 级问题，客户支持代表将开展“事后”分析以制定闭环纠正措施计划。上述方法仅适用于 Teradata 提供的集成硬件和软件解决方案，不适用于公共云解决方案。Teradata 还会将本文档、任何订单或协议允许的或根据其向产品支持政策作出的任何变更告知客户。

可用性管理报告

Teradata 每月会通过 Teradata Support 向客户提供一份系统可用性报告，该报告记录了 Teradata Database 系统计划中和计划外的可用性情况，并且包括与系统维护、变更控制、客户触发的活动以及影响可用性的计划外停机时间相关的统计数据。

如果客户无法访问 Teradata Support，则每个季度提供一次可用性管理报告。就可用性报告而言，停机时间从 Teradata 接收到客户口头或通过自动化工具发送的系统关闭通知开始，到 Teradata 登录恢复、客户可以执行必要的步骤以再次使用系统时结束。

系统可用性报告不包括数据恢复和/或验证的时间。如果客户选择星期一至星期五上午 8 时至下午 5 时为现场支持的服务时间，Teradata 将不提供可行性报告。该报告不包括 BAR 产品。不适用于纯软件支持，公有云支持或在 Teradata 不支持的硬件平台上运行的系统。

变更控制管理

Teradata 将在客户的协助下制定一份书面变更控制计划，同时需遵循 Teradata 现行的实施管理要求和流程（概述了实施计划、测试计划、退出和恢复计划，以及在对以下版本提供服务时客户和 Teradata 各自应承担的责任：FRO、Teradata 安装的数据库和操作系统软件版本，包括修复程序和修补程序 (n)、维护版本更新 (Z)、次要版本更新 (Y) 和主要版本更新 (X)）。

在此类实施期间，Teradata 将在整个变更控制计划的实施过程中提供远程支持（或现场支持，由 Teradata 自行决定）。本项服务不适用于 BAR 软件产品，除非客户参加“客户级”尊享服务计划。该服务仅适用于优选云支持系统的维护版本和修补程序/修复程序。

所有变更控制开发须遵守 28 天的通知要求并且必须通过 Teradata Support 门户申请。

关键修补程序回顾

对于 Teradata 发布的认证 Teradata Database 软件关键技术预警的每个版本，Teradata 会每周回顾一次技术预警和任何相应的修补程序信息，以确定它们在客户环境中的适用性。如果 Teradata 确定应该对客户系统应用某修补程序，Teradata 将通知客户该修补程序可用并且提供有关何时应该安装的建议。

关键修复程序回顾不适用于公共云 DIY 平台。补丁将在季度维护版本中提供。

客户支持计划

Teradata 将记录向客户提供持续支持的详细支持流程，包括客户和 Teradata 各自在这些流程中的角色和职责。

该支持计划每年和客户进行回顾，并由 Teradata 进行必要的更新。

软件实施

在适用于 1 级事件的远程和现场支持“服务时间”内，Teradata 通过远程的方式为 Teradata 支持的数据库软件、操作系统软件和 Teradata 管理软件（如 Viewpoint）提供远程安装服务。

Teradata 可以自行决定是否在现场执行此类安装服务。Teradata 在 1 级事件的远程和现场支持服务时间以外对所有版本进行的现场安装，或者在可以远程安装变更时经客户请求而进行的现场安装，都属于超范围服务。本项服务不适用于 BAR 软件产品，除非客户参加“客户级”尊享服务计划。

所有 Teradata 数据库、Teradata 托管应用程序和 Teradata 操作系统软件主要（X）和次要（Y）升级，以及所有维护（Z）/补丁（n）版本和所有必要的修复（Efix）。

对于公有云 DIY，Teradata 将升级/更新现有的 Teradata 实例。升级仅适用于现有实例，如果需要新实例以实现兼容性，即数据库或操作系统，这将是迁移到新的公共云 DIY 实例，并且超出了升级服务的范围，客户对迁移服务负责。

性能数据采集报告（PDCR）的配置

PDCR（性能数据采集报告）是一个数据采集应用，它提供了可以分析数据库性能、负载使用和管理的数据。Teradata 将启用和配置 PDCR 数据库和工具，这样历史数据库和查询性能可以被记录，以便客户未来更好地进行负载和平台管理及使用决策。

Teradata 将每年审核和更新 PDCR。PDCR 是关联 Teradata 特定版本的。每次主要 Teradata 版本更新时，都必须更新 PDCR。如果在 Teradata 主版本升级时，客户安装了 PDCR，Teradata 将安装并将客户的 PDCR 数据迁移到最新的 PDCR 版本。尊享服务每年提供一次 PDCR 升级或在发生主要 PDCR 更新时提供，这些服务将远程执行，并可能在境外执行。

说明：

- 在客户本地工作时间实施服务。
- 此服务不适用于客户更改过的 PDCR 工具。如果 PDCR 工具被更改，客户将需支付额外费用。
- 需要远程连接。根据 Teradata 的判断，该服务可能由于客户的某些远程和/或限制访问要求而无法交付。

软件版本管理

每季度回顾一次 Teradata 发布的认证维护版本更新 (Z)、修复程序和修补程序 (n)，并且如果部署，Teradata 就主动实施修补程序和版本以避免潜在故障提供建议。

对于支持订单涵盖的受支持的非 Teradata 品牌软件，Teradata 每季度回顾一次适用的安全修补程序。在经 Teradata 工程部门认证之前，Teradata 不会向客户建议任何 Microsoft 热修补程序或 Service Pack。

健康状况报告

Teradata 将在 <https://support.teradata.com> 提供“平台健康检查”报告供客户访问，以查看结果和识别潜在的错误或需要解决的问题。平台健康状况检查的结果和建议也将在后面说明的“操作性”回顾期间接受回顾。本项服务不适用于 BAR 软件产品。

支持绩效报告

Teradata 每月会通过 Teradata Support 向客户提供一次服务绩效报告，其中会明确标识提交至 Teradata 服务中心的每个事件的响应时间和解决时间。该报告将提供报告期间内所有开启和关闭的 Teradata 事件的统计数据，包括报告期间开始时开启事件的数量、报告期间内开启的事件数量、报告期间内关闭的事件数量以及报告期间结束时仍然开启的事件的数量。

此外，将提供报告期间内关闭的每个事件的处理概述，包括事件的等级状态、问题解决的平均时间以及按照指导关闭的事件的百分比。Teradata 将自行决定是否提供额外的统计数据。

如果客户无法访问 Teradata Support，则每个季度提供一次服务绩效报告。

支持回顾

对于每个合同年度，Teradata 将为客户提供以下支持回顾：每季度一次操作性回顾，每年一次执行性回顾。

“操作性”回顾将至少包括对当前支持绩效、任何“系统运行状况检查”的汇总结果以及关键技术预警的回顾并讨论未来对客户环境的潜在变更。

“执行性”回顾至少包括对服务绩效统计数据的回顾。具体议程、讨论点以及来自 Teradata 和客户的参与者身份将由双方共同商定。这些回顾将通过电话远程执行，除非双方约定进行现场会议。

Teradata Viewpoint 安装和回顾

Teradata Viewpoint 提供了一个基于 Web 的界面，用于管理和监控 Teradata 平台。服务包括以下活动：

- 根据最佳实践为客户配置最多 3 个 Viewpoint 共享页面和最多 25 个告警。该活动仅在尊享服务合同所涵盖的系统上进行。
- 指导最多 5 个客户用户，以便他们了解如何最好地利用 Viewpoint 配置来监控和管理他们的系统。
- 在初始活动之后，Teradata 还将每年对客户 Viewpoint 设置进行回顾和审计，并进行必要的调整。

注意：

- Teradata 提供该服务，是基于客户已经有了一个现有的 Viewpoint 设置，并且 Teradata 系统已连接到了

Viewpoint。客户将负责对门户组件、共享页面的任何持续管理、对 Viewpoint 告警的监控以及需要采取的任何行动

- 需要远程连接。根据 Teradata 的判断，该服务可能由于客户的某些远程和/或限制访问要求而无法交付。