

Assistance MySQL Cluster Juillet 2006

Définitions

Les termes portant une majuscule utilisés dans cette pièce jointe A auront la même définition que dans le Contrat, sauf indication contraire.

CSC – Centre d'assistance à l'entreprise de MySQL

Heures ouvrables –

Si l'entreprise est basée en Amérique du Nord ou du Sud : De 9 h 00 à 20 h 00, heure de l'Est, du lundi au vendredi

Si l'entreprise est basée en Europe, en Asie ou ailleurs : De 07 h 00 à 17 h 00 GMT, du lundi au vendredi

Incident d'assistance non-technique – MySQL se réserve le droit de conseiller à l'entreprise d'utiliser son entité de conseil pour obtenir une assistance supplémentaire dans la résolution d'incidents qui ne rentrent pas dans le cadre de l'assistance technique MySQL. Ces services seront soumis aux honoraires de conseil alors en vigueur chez MySQL. L'entreprise devra contacter MySQL au sujet de la disponibilité et de l'achat de tels services.

Incidents d'assistance technique – tombent généralement dans l'une des trois catégories suivantes :

- Assistance technique
 - Questions sur l'utilisation et l'installation du produit qui ne donnent pas lieu à l'enregistrement d'une défectuosité du produit ou d'une demande d'amélioration d'une fonction.
- Défaut du produit
 - L'entreprise rencontre un problème qui est diagnostiqué comme étant un défaut du logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence.
- Demande d'amélioration de fonctionnalité
 - Une demande par l'entreprise d'une fonctionnalité qui n'est pas incluse dans les versions actuelles du logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence. MySQL va examiner la requête de l'entreprise et elle sera incluse dans les versions ultérieures du logiciel faisant l'objet d'une licence à la discrétion de MySQL. L'entreprise sera informée de la décision finale concernant chacune de ses demandes de fonctionnalité.

PDC – Centre d'appels de MySQL

Plan d'action – un plan d'action décrit l'incident initial, donne une définition claire de l'incident et indique tous les buts, activités, actions, processus, calendriers et individus responsables nécessaires chez les deux parties afin de mettre fin à l'incident.

Temps de réponse initial – le temps écoulé entre le moment où l'entreprise envoie la requête initiale à MySQL et celui où un spécialiste de l'assistance technique MySQL a été affecté à l'incident et que cette affectation a été communiquée à l'entreprise.

Temps de résolution – le temps écoulé entre le moment où l'entreprise a envoyé la requête initiale à MySQL et a reçu la confirmation que MySQL a reçu et accepté l'incident, et celui où l'incident a été résolu.

Résolution d'incident – l'une des possibilités suivantes :

- Une solution de rechange a été livrée à l'entreprise et acceptée par l'entreprise comme solution finale de l'incident.
- MySQL informe l'entreprise que le logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence ne cause pas le problème et que la cause profonde du problème est une partie non MySQL de l'application de l'entreprise.
- Le logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence se comporte selon les caractéristiques techniques et ne sera pas modifié, et le problème existe dans la documentation du logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence et la solution de l'incident consiste à clarifier et/ou à modifier la documentation du logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence dans une version ultérieure de la documentation.

- MySQL informe l'entreprise que le logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence se comporte selon les caractéristiques techniques et n'a pas besoin d'être modifié.
- le logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence se comporte selon les caractéristiques techniques et MySQL décide que l'incident sera traité comme la demande d'une nouvelle fonction, d'une nouvelle fonctionnalité ou d'une amélioration du logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence et sera prise en compte pour des mises en œuvre futures.
- l'incident s'est produit une seule fois et MySQL informe l'entreprise qu'après avoir consacré beaucoup de temps et de ressources MySQL à l'incident, MySQL n'a pas réussi à reproduire l'incident.
- MySQL informe l'entreprise que MySQL utilisera des efforts commerciaux raisonnables afin de corriger l'incident dans une future version du logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence lorsqu'il sera estimé faisable du point de vue économique pour MySQL d'appliquer les ressources nécessaires pour la reconception, l'architecture et la mise en œuvre du logiciel MySQL faisant l'objet d'une licence afin de corriger le problème.

Version de maintenance – Telle qu'elle a été définie dans le Contrat. Une version de maintenance est une version du logiciel de MySQL qui fait partie du programme et de la planification générale de sortie des nouvelles versions.

Version principale – Telle qu'elle a été définie dans le Contrat. Une version principale est une version du Logiciel sous Licence MySQL qui fait partie du programme et de la planification générale de sortie des nouvelles versions. Les versions de maintenance sont généralement mais pas toujours intégrées dans la version principale, au bon vouloir de MySQL.

Niveaux d'Assistance MySQL Cluster

	Assistance MySQL Cluster Silver	Assistance MySQL Cluster Gold
Assistance résolution de problèmes		
Nombre d'incidents	Illimité	Illimité
Nombre d'Unité Centrale (CPU)*	25	50
Nombre de sites géographiques	2	2
Nombre de contacts	3	6
Accès Web	Oui	Oui
Accès téléphonique	24x7	24x7
Délai min. pour première réponse (24x7)	Immédiat	Immédiat
Délai max pour première réponse (24x7)	4 heures	2 heures
Délai de réponse max pour urgence téléphonique	30 minutes	30 minutes
Durée	1 an	1 an
Assistance consultative		
Dépannage à distance	6/an	12/an
Examen schéma		Oui
Affinement des performances		Oui
Développements MySQL personnalisés		12/an

* Les restrictions en nombre de CPU et en nombre de sites physiques ne s'appliquent pas quand MySQL Cluster est supporté par un contrat OEM.

Temps de réponse initiaux

Niveau d'assistance	Niveau de sévérité	Temps de réponse initial
MySQL Cluster Silver	Sévérité 1	30 minutes
	Sévérité 2-4	4 heures
MySQL Cluster Gold	Sévérité 1	30 minutes
	Sévérité 2-4	2 heures

Temps de résolution

MYSQL CLUSTER SILVER

Niveau de sévérité	Heures de travail	Effort	Mises à jour statut
Sévérité 1	24x7	MySQL travaillera continuellement (24x7) jusqu'à la résolution de l'incident où jusqu'à ce que la sévérité de l'incident ait été ramenée à un niveau 2 ou inférieur en consultation avec l'entreprise.	Au changement de statut ou quotidiennement au minimum.
Sévérité 2-4	Heures ouvrables	MySQL travaillera pendant les Heures ouvrables jusqu'à la mise à disposition d'une Résolution d'incident pour l'entreprise.	Au changement de statut

MYSQL CLUSTER GOLD

Niveau de sévérité	Heures de travail	Effort	Mises à jour statut
Sévérité 1	24x7	MySQL travaillera continuellement (24x7) jusqu'à la résolution de l'incident où jusqu'à ce que la sévérité de l'incident ait été ramenée à un niveau 2 ou inférieur en consultation avec l'entreprise.	Au changement de statut mais au moins toutes les 8 heures. MySQL va créer un Plan d'action avec l'entreprise si l'incident n'a pas été résolu ou ramené à un niveau de sévérité 2 ou inférieur en consultation avec l'entreprise dans les 8 heures suivant le signalement initial de l'incident.
Sévérité 2	Heures ouvrables	MySQL travaillera pendant les Heures ouvrables jusqu'à la résolution de l'incident où jusqu'à la mise à disposition d'une Résolution d'incident pour l'entreprise, ou jusqu'à ce que la sévérité de l'incident ait été ramenée à un niveau 3 ou inférieur en consultation avec l'entreprise.	Au changement de statut ou quotidiennement au minimum.
Sévérité 3-4	Heures ouvrables	MySQL travaillera pendant les Heures ouvrables jusqu'à la résolution de l'incident où jusqu'à la mise à disposition d'une Résolution d'incident pour l'entreprise.	Au changement de statut

MySQL emploiera tous les efforts commercialement raisonnables afin de résoudre les incidents signalés par l'entreprise. MySQL ne peut pas garantir que tout incident donnera lieu à une solution de rechange ou à toute autre mesure capable de résoudre l'incident. Voir la définition de la Résolution d'incident ci-dessus pour une description détaillée.

Résolutions d'incident livrables

Généralement, les incidents requièrent des solutions différentes selon un certain nombre de facteurs tels que le niveau de sévérité, les besoins de l'entreprise, les niveaux d'Assistance, etc.

Les logiciels livrables peuvent l'être sous la forme d'une Version de maintenance, d'une Principale version ou d'une autre architecture du logiciel faisant l'objet d'une licence.

Processus de signalisation progressive

Types de signalisation progressive

Le but du processus de la signalisation progressive est de s'assurer que le personnel des deux parties, le Client et MySQL, démarrent un processus qui attirera l'attention du niveau nécessaire pour conduire l'incident à sa résolution quand les temps de réponse ne correspondent plus aux définitions ci-dessus.

Il existe deux type de processus de signalisation progressive :

- Signalisation progressive en rapport du temps de réponse initial par le Client
- Signalisation progressive en rapport avec la résolution de l'incident par le Client ou MySQL

Signalisation progressive lancée par le Client

Signalisation progressive en rapport du temps de réponse initial

Le processus de signalisation progressive en rapport du temps de réponse initial est utilisé par le Client pour lancer une signalisation progressive si l'équipe d'assistance de MySQL ne répond pas dans les délais initiaux spécifiés ci-dessus et qui varient en fonction du niveau d'assistance acquis par le Client et en fonction du degré de gravité du problème.

Signalisation progressive en rapport avec la résolution

Le processus de signalisation progressive en rapport avec la résolution est utilisé par le Client pour lancer une signalisation progressive si l'équipe d'assistance de MySQL ne répond pas ou n'aboutit pas dans les délais de résolution tels qu'ils sont spécifiés dans le tableau ci-dessus. La réponse varie en fonction du niveau d'assistance acquis par le Client et en fonction du degré de gravité du problème.

La méthode à suivre pour lancer une signalisation progressive est la suivante:

Le Client contacte soit notre central téléphonique soit la première personne de la liste de signalisation progressive et remonte de cette manière jusqu'à ce que l'incident ait été pris en compte de façon terminale ou satisfaisante.

Le Client peut exiger de remonter d'un cran la signalisation progressive si elle trouve cela nécessaire tant qu'un délai raisonnable s'est écoulé entre chaque niveau de signalisation progressive de façon à permettre au responsable concerné de MySQL de gérer la demande de signalisation progressive et de conduire l'incident jusqu'à sa résolution.

Le processus de signalisation progressive de MySQL commence à l'ingénieur d'assistance technique et se termine au vice-président du service à la clientèle au niveau mondial en passant par les étapes suivantes :

- ▶ Ingénieur d'assistance technique ou IAT (si disponible)
 - ▶ Responsable de groupe pour l'assistance
 - ▶ Coordinateur technique de l'assistance
 - ▶ Directeur de l'assistance
 - ▶ Vice-président des services à la clientèle au niveau mondial

Signalisation progressive lancée par MySQL

Signalisation progressive en rapport avec la résolution

La signalisation progressive en rapport avec la résolution est utilisée par MySQL pour lancer une signalisation progressive si l'équipe d'assistance de MySQL n'obtient pas la réponse nécessaire du Client pour pouvoir conduire un incident jusqu'à sa résolution tel que cela est spécifié dans le tableau de résolution ci-dessus. Le processus de réponse varie en fonction du niveau d'assistance choisi et du niveau de gravité de l'incident.

Le processus de lancement de signalisation progressive se déroule comme suit.

MySQL contacte la première personne dans la liste de contact pour les signalisations progressives et remonte cette liste jusqu'à ce que la Société réponde de manière appropriée aux besoins de l'équipe d'assistance MySQL.

MySQL peut exiger de monter d'un cran la signalisation progressive si cela s'avère nécessaire sous réserve qu'un délai raisonnable se soit écoulé entre chaque signalisation progressive pour permettre au personnel concerné de la Société de gérer la signalisation progressive et de conduire l'incident vers sa résolution.

Le processus de signalisation progressive

Le processus de signalisation progressive de MySQL commence au technicien qui a ouvert l'incident ou dont il a la charge et se termine aux responsables de haut niveau du Client en passant par les étapes suivantes :

- ▶ Contact technique autorisé qui a ouvert l'incident ou qui y est affecté pour le moment
 - ▶ Personne concernée dans l'administration
 - ▶ Superviseur responsable des contacts autorisés dans l'administration
(le Client doit fournir la liste de ses contacts)

Liste des contacts de signalisation progressive

Le processus de signalisation progressive implique l'existence de listes de contact, une pour MySQL et une pour le Client, qui contiennent les informations sur les contacts et qui sont régulièrement mises à jour par les deux parties. La liste des personnes de signalisation progressive à appeler contient la liste des personnes progressivement plus responsables ou à un poste plus qualifié qui pourront fournir la réponse ou l'assistance souhaitée.

La liste des contacts de signalisation progressive est créée et maintenue en parallèle par MySQL et par le Client.

La liste des contacts de signalisation progressive consiste en une liste de personnes, de numéros de téléphone et d'autres informations pertinentes pour un contact pour permettre au demandeur de lancer une signalisation progressive.

La liste des contacts de signalisation progressive contient les informations suivantes pour chaque personne :

- Nom
- Titre
- Adresse de courrier électronique
- Fuseau horaire
- Numéro de téléphone direct
- Numéro de mobile (si possible)
- Numéro de pagette (si possible)

Toute modification du contenu de la liste des contacts de signalisation progressive sera envoyée à la personne contact dans les services administratifs du Client qui est responsable de la mise à jour de l'équipe du Client et des archives internes.

Toute modification du contenu de la liste des contacts de signalisation progressive sera envoyée au responsable MySQL à l'adresse support-feedback@mysql.com. Cette personne mettra à jour les fichiers internes de MySQL, la liste de l'équipe d'assistance et les responsables.