

## MySQL-Cluster-Support Juli 2006

### Definitionen

Die in diesem Dokument verwendeten Definitionen gelten zusätzlich zu den im Vertrag definierten Begriffen.

Anfängliche Reaktionszeit – die Zeit ab dem Zeitpunkt, an dem das Unternehmen die anfängliche Anfrage an MySQL richtet, bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein technischer Support-Mitarbeiter von MySQL dem Vorfall zugewiesen wurde und diese Zuweisung dem Unternehmen mitgeteilt wurde.

Aktionsplan – ein Aktionsplan beschreibt die anfängliche Vorfallerklärung, eine klare Definition des Vorfalls sowie alle Aktivitäten, Ziele, Aktionen, Verfahren, Zeitrahmen und zuständige Personen, die von beiden Parteien erforderlich sind, um einen Vorfall zum Abschluss zu bringen.

Behebungszeiten – die Zeit ab dem Zeitpunkt, an dem das Unternehmen die anfängliche Anfrage an MySQL richtet und eine Bestätigung erhalten hat, dass MySQL den Vorfall erhalten und akzeptiert hat, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Vorfall abgeschlossen wird.

CSC – MySQL Customer Support Center (Kundendienstzentrum)

Geschäftszeiten –

Wenn das Unternehmen in Nord- u. Südamerika ansässig ist:

9:00 – 20:00 Uhr Ostküstenzeit, Montag - Freitag

Wenn das Unternehmen in Europa, Asien u. an anderen Orten ansässig ist:

8:00 – 18:00 Uhr MEZ, Montag - Freitag

Hotfix – Software, die dem Unternehmen zur Vorfallbehebung zur Verfügung gestellt wird und die keinen oder bestenfalls nur sehr beschränkten Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren unterzogen wurde, die MySQL ansonsten als Teil der normalen QS (Qualitätssicherungs)-Verfahren anwendet. MySQL kann Hotfix-Codesegmente als Teil einer Vorfallbehebung liefern, wenn das Unternehmen vereinbart, diesen Code einzubeziehen und diesen Code zu entwickeln. Es gibt keine Garantie, dass der gelieferte Hotfix in zukünftigen MySQL-Softwareversionen integriert wird; Hotfixes können im alleinigen Ermessen von MySQL in folgende Software-Versionen einbezogen werden. Das Ziel eines Hotfixes ist die schnellstmögliche Bereitstellung einer Vorfallbehebung. Da Hotfixes keinen oder nur sehr beschränkten Tests unterzogen werden, erfolgt bis zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Hotfix in eine Wartungsversion oder Hauptversion aufgenommen wird die Verwendung eines Hotfixes durch das Unternehmen in ihrem eigenen Ermessen und auf ihr eigenes Risiko.

Nicht-Technischer Support-Vorfall – MySQL behält sich das Recht vor, dem Unternehmen zu empfehlen, die Consulting-Organisation für zusätzliche Hilfeleistungen beim Lösen von Vorfällen, die außerhalb der Technischen Support-Organisation von MySQL liegen, zu verwenden. Diese Dienstleistungen unterliegen dann den zu diesem Zeitpunkt geltenden Consulting-Gebühren von MySQL. Das Unternehmen sollte MySQL in Bezug auf die Verfügbarkeit und den Erwerb solcher Dienstleistungen kontaktieren.

PDC – Phone Dispatch Center (Telefonisches Dispatch-Zentrum) von MySQL.

Technische Support-Vorfälle – werden im Allgemeinen in eine der drei folgenden Kategorien eingeordnet:

- Technische Hilfeleistung
  - Fragen zur Produktbenutzung und Installation, die nicht zur Registrierung eines Produktdefekts oder einer Merkmalverbesserungsanfrage führen.
- Produktdefekt
  - Das Unternehmen stößt auf ein Problem, das sich als ein Produktdefekt der MySQL Lizenzierten Software erweist.
- Merkmalverbesserungsanfrage
  - Eine Anfrage des Unternehmens bezüglich eines Merkmals, das in den aktuellen Versionen der MySQL Lizenzierten Software nicht enthalten ist. MySQL wird die Anfrage des Unternehmens prüfen und sie wird im Ermessen von MySQL in späteren Versionen der Lizenzierten Software integriert werden. Das Unternehmen wird über die endgültige Entscheidung bezüglich jeder ihrer Merkmalanfragen informiert werden.

Vorfallbehebung – stellt eine der folgenden aufgeführten Möglichkeiten dar:

- ein Workaround (eine Umgehungslösung) wurde an das Unternehmen geliefert und von dem Unternehmen als endgültige Lösung des Vorfalls akzeptiert.
- eine Lösung wurde in Form eines Software-Hotfixes erstellt, der den Vorfall korrigiert; die Lösung wurde an das Unternehmen geliefert, von dem Unternehmen erfolgreich installiert und von dem Unternehmen als funktionsfähige Lösung anerkannt.
- MySQL informiert das Unternehmen, dass die MySQL Lizenzierte Software das Problem nicht verursacht, und die zugrunde liegende Ursache ist ein Teil der Unternehmensanwendung, der nicht von MySQL stammt.
- die Lizenzierte Software von MySQL verhält sich entsprechend den Spezifikationen und wird nicht geändert, und das Problem liegt in der Dokumentation der Lizenzierten Software von MySQL und die Lösung des Vorfalls ist die Klarstellung und/oder Modifikation der Dokumentation der Lizenzierten Software von MySQL in einer späteren Dokumentationsversion.
- MySQL informiert das Unternehmen, dass die Lizenzierte Software von MySQL den Spezifikationen entspricht und nicht geändert werden muss.
- die Lizenzierte Software von MySQL entspricht ihren Spezifikationen und MySQL beschließt, den Vorfall als Anfrage für ein neues Merkmal, neue Funktionalität oder eine Verbesserung der Lizenzierten Software von MySQL zu behandeln und für zukünftige Implementierungen in Erwägung zu ziehen.
- der Vorfall ist nur einmal aufgetreten und MySQL informiert das Unternehmen, dass es nach Aufwendung von erheblicher Zeit und erheblichen Ressourcen von MySQL nicht gelungen ist, den Vorfall nachzustellen.
- MySQL informiert das Unternehmen, dass MySQL wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen wird, den Vorfall in einer zukünftigen Version der Lizenzierten Software von MySQL zu beheben, wenn es MySQL wirtschaftlich machbar erscheint, die für das Neudesign, die Architektur und Implementierung der Lizenzierten Software von MySQL erforderlichen Ressourcen aufzuwenden, um das Problem zu beheben.

### MySQL Cluster-Supportstufen

	MySQL Cluster Support Silber	MySQL Cluster Support Gold
<b>Unterstützung zur Problemlösung</b>		
Anzahl abgedeckter Supportfälle	unbegrenzt	unbegrenzt
Anzahl der CPUs*	25	50
Anzahl der Standorte	2	2
Anzahl der Ansprechpartner	3	6
Web-Zugang	Ja	Ja
Telefonische Erreichbarkeit	24x7	24x7
Minimale Reaktionszeit (24x7)	sofort	sofort
Maximale Reaktionszeit (24x7)	4 Stunden	2 Stunden
Telefonische Reaktionszeit im Notfall	30 Minuten	30 Minuten
Laufzeit	1 Jahr	1 Jahr
<b>Beratungsleistung</b>		
Fehlerbehebungen per Fernwartung	6 pro Jahr	12 pro Jahr
Prüfung des Datenbankschemas		Ja
Leistungsoptimierung		Ja
Kundenspezifische MySQL-Builds		12/Jahr

\* Die Beschränkung der Anzahl der CPUs und der Anzahl der Standorte findet keine Anwendung, wenn MySQL Cluster im Rahmen eines mit MySQL geschlossenen OEM-Vertrages in Anspruch genommen wird.

## Anfängliche Reaktionszeiten

Supportstufe	Schwerestufe	Anfängliche Reaktionszeit
MySQL Cluster Silber	Schwere 1	30 Minuten
	Schwere 2-4	4 Stunden
MySQL Cluster Gold	Schwere 1	30 Minuten
	Schwere 2-4	2 Stunden

## Problemlösungszeiten

### **MYSQL CLUSTER SILBER**

Schwerestufe	Arbeitszeiten	Leistung	Statusaktualisierungen
Schwere 1	Geschäftszeiten	MySQL arbeitet während der Geschäftszeiten, bis der Vorfall gelöst wurde oder die Schwere des Vorfalls auf Schwerestufe 2 oder darunter im Einvernehmen mit dem Kunden zurückgestuft wurde.	Bei Statusänderung oder mindestens täglich.
Schwere 2-4	Geschäftszeiten	MySQL arbeitet während der Geschäftszeiten, bis dem Kunden eine Problemlösung für den Vorfall bereitgestellt wurde.	Bei Statusänderung

### **MYSQL CLUSTER GOLD**

Schwerestufe	Arbeitszeiten	Leistung	Statusaktualisierungen
Schwere 1	24x7	MySQL arbeitet rund um die Uhr (24x7), bis der Vorfall gelöst wurde oder die Schwere des Vorfalls auf Schwerestufe 2 oder darunter im Einvernehmen mit dem Kunden zurückgestuft wurde.	Bei Statusänderung, aber nicht weniger als alle 8 Stunden. MySQL erstellt zusammen mit dem Kunden einen Aktionsplan, wenn der Vorfall nicht gelöst oder im Einvernehmen mit dem Kunden auf Schwerestufe 2 oder darunter innerhalb der ersten 8 Stunden nach der erstmaligen Einreichung des Vorfalls heruntergestuft wurde.
Schwere 2	Geschäftszeiten	MySQL arbeitet während der Geschäftszeiten, bis der Vorfall gelöst wurde oder eine Problemlösung für den Vorfall an der Kunde gegeben wurde, oder bis die Vorfallsschwere auf Schwerestufe 3 oder darunter im Einvernehmen mit dem Kunden heruntergestuft wurde.	Bei Statusänderung oder mindestens täglich.
Schwere 3-4	Geschäftszeiten	MySQL arbeitet während der Geschäftszeiten, bis der Vorfall gelöst wurde oder eine Problemlösung für den Vorfall an den Kunden ausgegeben wurde.	Bei Statusänderung

MySQL wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zur Beilegung der vom Kunden eingereichten Vorfälle unternehmen. Es wird nicht bei allen Vorfällen garantiert, dass sie zu einem/einer Workaround, Hot-

Fix, Wartungsversion oder sonstigen Maßnahme führen, der/die den Vorfall behebt. Siehe Definition zu Problembekämpfung für eine detaillierte Beschreibung.

### **Leistungen zur Problembekämpfung**

Vorfälle erfordern typischerweise unterschiedliche Lösungen, je nach der Anzahl der Faktoren, z.B. die Schwerstufe, Anforderungen des Kunden, Supportstufen etc.

Die erbrachten Software-Leistungen können in Form eines Hot-Fix, einer Wartungsversion, Hauptversion oder einer alternativen Softwarelösung erfolgen.

### **Eskalationsprozess**

#### **Eskalationstypen**

Das Ziel des Eskalationsprozesses ist sicherzustellen, dass es einen Weg für Mitarbeiter des Kunden und MySQL gibt, einen Prozess einzuleiten, dem auf einer erforderlichen Stufe Aufmerksamkeit geschenkt wird, um eine Lösung des Vorfalles herbeizuführen, wenn die Reaktionszeiten nicht den hier festgelegten Definitionen entsprechen.

Es gibt zwei Arten von Eskalationsprozessen:

- Reaktionszeit-Eskalation durch den Kunden
- Problembekämpfungs-Eskalation durch den Kunden oder MySQL

### **Vom Kunden eingeleitete Eskalation**

#### *Reaktionszeit-Eskalation*

Der Reaktionszeit-Eskalationsprozess wird vom Kunden verwendet, um eine Eskalation einzuleiten, wenn das MySQL-Supportteam nicht innerhalb der oben angegebenen Zeitspanne für die erste Reaktion, welche je nach der vom Kunden erworbenen Supportstufe und der Schwerstufe des Vorfalles unterschiedlich ist, reagiert.

#### *Problembekämpfungs-Eskalation*

Der Problembekämpfungs-Eskalationsprozess wird vom Kunden verwendet, um eine Eskalation einzuleiten, wenn das MySQL-Supportteam nicht innerhalb des oben in der Lösungstabellen angegebenen Problembekämpfungszeitraums reagiert bzw. keine entsprechende Leistung erbringt. Der Reaktionsprozess ist je nach der Supportstufe, die vom Kunden erworben wurde, und der Schwerstufe des Vorfalles unterschiedlich.

Der Prozess zur Einleitung einer Eskalation läuft wie folgt ab:

Der Kunde kontaktiert entweder mit dem PDC (telefonisches Dispatch-Zentrum von MySQL) oder die erste Person auf der Eskalationskontaktliste und jede weitere Person in aufeinander folgender Reihenfolge, bis der Vorfall bis zum Abschluss oder zur Zufriedenheit des Kunden behandelt wurde.

Der Kunde kann eine Eskalation auf die nächst höhere Stufe anfordern, falls es vom Kunden als erforderlich erachtet wird, solange eine angemessene Zeitspanne zwischen jeder Eskalationsanforderung vergangen ist, um der MySQL-Person die Behandlung und Zustellung der Eskalationsanforderung zu ermöglichen und um eine Lösung des Vorfalles herbeizuführen.

Der MySQL-Eskalationsprozess erstreckt sich vom einzelnen technischen Support-Mitarbeiter zum Vizepräsidenten des weltweiten Kundendienstes (VP WW Customer Services) wie folgt:

- ▶ Technischer Support-Ingenieur oder TAM (Technical Account Manager, falls zutreffend)
  - ▶ Support-Gruppenleiter
    - ▶ Technischer Support-Koordinator
      - ▶ Leiter Support
        - ▶ VP WW Customer Services

## **Von MySQL eingeleitete Eskalation**

### *Problembhebungs-Eskalation*

Der Problembhebungs-Eskalationsprozess wird von MySQL verwendet, um eine Eskalation einzuleiten, wenn das MySQL-Supportteam nicht die benötigte Antwort vom Kunden erhält, um eine Lösung für den Vorfall herbeizuführen, wie es in den vorstehenden Lösungstabellen angegeben ist. Der Reaktionsprozess ist je nach der Supportstufe, die vom Kunden erworben wurde, und der Schwerestufe des Vorfalles unterschiedlich.

Der Prozess zur Einleitung einer Eskalation läuft wie folgt ab:

MySQL kontaktiert die erste Person auf der Eskalationskontaktliste und jede weitere Person in aufeinander folgender Reihenfolge, bis der Kunde entsprechend auf die Bedürfnisse des MySQL-Supportteams reagiert hat.

MySQL kann eine Eskalation auf die nächst höhere Stufe anfordern, falls es von MySQL als erforderlich erachtet wird, solange eine angemessene Zeitspanne zwischen jeder Eskalationsanforderung vergangen ist, um der MySQL-Person die Behandlung und Zustellung der Eskalationsanforderung zu ermöglichen und um eine Lösung des Vorfalles herbeizuführen.

Der Eskalationsprozess erstreckt sich von der einzelnen technischen Kontaktperson, die den Vorfall eröffnet hat oder gegenwärtig dem Vorfall zugewiesen ist, bis hin zu den Führungskräften des Kunden, und zwar wie folgt:

- ▶ Autorisierte technische Kontaktperson, die den Vorfall eröffnet hat oder der dieser gegenwärtig zugewiesen ist
  - ▶ Autorisierte administrative Kontaktperson
    - ▶ Vorgesetzter/Leiter der autorisierten administrativen Kontaktperson  
(Kunde muss Kontaktinformationen bereitstellen)

### **Eskalationskontaktliste**

Der Eskalationsprozess umfasst eine Eskalationskontaktliste (eine für MySQL und eine für den Kunden), welche Kontaktdaten enthält und von beiden Parteien ständig aktualisiert wird. Die Eskalations-Ruflisten enthalten Personen in Positionen mit zunehmender Verantwortung oder Qualifikation zur Bereitstellung der gewünschten Antwort oder Hilfe.

Die Eskalationskontaktliste wird parallel von MySQL und dem Kunden erstellt und gepflegt.

Die Eskalationskontaktliste besteht aus einer Liste von Personen, Telefonnummern und anderen wichtigen Kontaktinformationen, die die einleitende Person kontaktieren kann, um eine Eskalation einzuleiten.

Die Eskalationskontaktliste umfasst die folgenden Informationen für jede Person:

- Name
- Position
- E-Mail-Adresse
- Zeitzone
- Direkte Telefonnummer
- Handynummer (ggf. Pager)

Alle inhaltlichen Änderungen der MySQL-Eskalationskontaktliste werden an die administrative Kontaktperson des Kunden, die für die Aktualisierung des Kundenteams und der internen Unterlagen verantwortlich ist, weitergeleitet.

Alle inhaltlichen Änderungen der Eskalationskontaktliste des Kunden werden an den MySQL-Administrator unter [support-feedback@mysql.com](mailto:support-feedback@mysql.com) geschickt. Der MySQL-Administrator aktualisiert die internen MySQL-Unterlagen ebenso wie das Supportteam und –Management.