



## FromDual Support für MySQL

Der FromDual Support für MySQL ist für Sie interessant, wenn Sie Unterstützung bei Problemen mit MySQL oder Percona Server benötigen.

Unsere Support-Mitarbeiter helfen Ihnen schnell und zielgerichtet bei allen 1<sup>st</sup> bis 3<sup>rd</sup> Level Problemen mit MySQL und Percona Server.

### Support-Anfragen

Für Support-Anfragen steht Ihnen unser Ticket-System zur Verfügung. Je nach Wahl des Support-Vertrages garantieren wir Ihnen unterschiedliche initiale Antwortzeiten und bieten Ihnen unterschiedliche Möglichkeiten der Unterstützung (remote Login).

### FromDual Support für MySQL ist für Sie interessant, weil...

- Sie noch KEINEN MySQL Support-Vertrag haben und trotzdem im Notfall gerne auf unsere Hilfe zurückgreifen.
- Sie mit den Antwortzeiten und der Service-Qualität anderer Anbieter nicht zufrieden sind.
- Ihre Mitarbeiter nicht ausreichend geschult sind um 1<sup>st</sup> und 2<sup>nd</sup> Level Probleme selber zu lösen.
- Der MySQL Support für Sie zu teuer ist oder Ihnen nicht bietet, was Sie brauchen.
- Sie nicht an einen Vertrag mit einem grossen Anbieter gebunden sein wollen.
- Sie eine Support-Organisation mit europäischer Dienstleistungsqualität wollen, welche sich in Ihrer Zeitzone befindet.



### Support Verträge

Wir bieten Ihnen die folgenden vier Support-Verträgen an:

Support Bezeichnung		Support Level	Initiale Antwortzeit	Produkte	Support
<b>Best Effort</b>	<b>BES</b>	1 <sup>st</sup> und 2 <sup>nd</sup>	2 Arbeitstage	MySQL, Percona Server, MariaDB	Email
<b>Business Hour</b>	<b>BHS</b>	1 <sup>st</sup> und 2 <sup>nd</sup> 5 x 9	4 Stunden	MySQL, Percona Server, MariaDB	Email, ssh, Telefon, etc.
<b>Business Hour Plus</b>	<b>BHS+</b>	1 <sup>st</sup> bis 3 <sup>rd</sup> 5 x 9	4 Stunden.	MySQL, Percona Server	Email, ssh, Telefon, etc.
<b>Galera Cluster</b>	<b>Galera</b>	1 <sup>st</sup> bis 3 <sup>rd</sup> 7 x 24	4 Stunden	Galera Cluster	Email, ssh, Telefon, etc.

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Sie erreichen uns unter [contact@fromdual.com](mailto:contact@fromdual.com) oder telefonisch unter +41 79 830 09 33.