DESCRIPTION DU SERVICE

SUPPORT TECHNIQUE DES LOGICIELS

L'assistance technique logicielle est conçue pour améliorer l'assistance fournie par votre équipe interne de surveillance et d'administration. Le support technique logiciel offre une approche collaborative pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes logiciels et les problèmes de compatibilité sur votre matériel pris en charge. Les ingénieurs de niveau 3 de Park Place travailleront en partenariat avec votre équipe d'administration du système pour résoudre les problèmes de configuration, de système de fichiers, de compatibilité et d'autres problèmes logiciels courants pour les fonctions sous licence. Park Place exigera des sessions de visualisation à distance avec votre équipe locale d'administration du système pour remédier aux problèmes signalés dans le cadre de l'assistance technique logicielle.

L'éligibilité :

L'assistance technique pour les logiciels n'est disponible que pour les clients qui bénéficient d'une assistance contractuelle pour la maintenance du matériel auprès de Park Place et uniquement en ce qui concerne l'équipement couvert par cette assistance pendant la durée applicable.

Fourniture et composantes des services d'assistance technique aux logiciels :

Les services d'assistance technique pour les logiciels sont fournis par le biais de consultations ou, à la demande de Park Place, d'un partage de vues à distance. L'équipe d'administration du système et du stockage du client sera responsable de toutes les interventions sur place ou à distance.

Les composantes générales des services d'assistance technique en matière de logiciels sont les suivantes

- Identifier et résoudre les pannes de matériel
- Résolution des problèmes liés au système d'exploitation (par exemple, via le partage d'écran en collaboration avec les administrateurs du système de l'utilisateur final).
- Analyse des causes profondes (par exemple, via le partage d'écran en collaboration avec les administrateurs du système de l'utilisateur final)

Support technique Couverture du niveau de service

Les demandes d'assistance technique logicielle sont initiées lorsque les incidents sont saisis par le biais de la procédure de billetterie.

Heures d'assistance : Il s'agit des heures d'assistance pendant lesquelles le client peut enregistrer un appel/ticket.

Réponse SLA : Définie comme un accusé de réception (non automatisé) de Park Place Technologies incluant une référence de ticket, en notant que le véhicule de communication pour l'accusé de réception peut être via le portail client de Central Park.

Accord de niveau de service pour les réponses techniques : défini comme le temps pendant lequel une ressource technique est disponible et a pris contact avec le client et/ou l'utilisateur final.

Temps de réponse	Support technique Park Place Software - 5x9*	Support technique de Park Place Software - 7x24
SEV 1	5 x 9 x 4 heures	7 x 24 x 30 minutes**
SEV 2	5 x 9 x 8 heures	7 x 24 x 4 heures
SEV 3	5 x 9 x 12 heures	7 x 24 x 8 heures
SEV 4	5 x 9 x 12 heures	7 x 24 x 12 heures

** Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)*
*** Engagement direct auprès d'un Ingénieur L3 en 60 minutes*

Responsabilités du client :

Le client est responsable de toute l'administration à distance du système et du stockage sur site et fournira un accès de partage de vue à distance à Park Place sur demande. L'assistance technique du logiciel est une assistance à distance et ne remplace pas l'administration du système sur site.

Les clients sont tenus de fournir un administrateur de système ou de stockage comme point de contact principal. Le client est responsable d'obtenir et de maintenir les correctifs logiciels et les micrologiciels conformément aux exigences de licence du fabricant d'équipement d'origine. Les services d'assistance technique pour les logiciels peuvent inclure des recommandations de correctifs, mais Park Place ne distribuera ni ne fournira de correctifs en raison des restrictions de licence.

Informations complémentaires :

Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante

https://www.parkplacetechnologies.com/third-party-maintenance/software-technical-support/