

サービス内容

ソフトウェア技術サポート

ソフトウェア・テクニカル・サポートは、社内の監視・管理チームが提供するサポートを強化するために設計されています。ソフトウェア・テクニカル・サポートは、サポート対象のハードウェアにおけるソフトウェアの問題や互換性の問題を検討、助言、解決するための共同アプローチを提供します。パークプレイスのレベル3エンジニアは、お客様のシステム管理チームと連携して、ライセンス機能に関する設定、ファイルシステム、互換性、およびその他の一般的なソフトウェアの解決します。Park Placeは、ソフトウェア技術サポートで報告された問題を解決するために、お客様のローカルシステム管理チームとのリモート閲覧セッションを要求します。

参加資格

ソフトウェア・テクニカル・サポートは、Park Placeとハードウェア保守サポートを契約しているお客様に限り、適用期間中に当該サポートの対象となる機器に関してのみご利用いただけます。

ソフトウェア技術サポートサービスの提供およびコンポーネント：

ソフトウェア・テクニカル・サポート・サービスは、コンサルテーション、またはパークプレイスからの要請に応じてリモート・ビュー・シェアリングを通じて提供されます。お客様のシステムおよびストレージ管理チームは、すべてのオンサイトまたはリモート介入に責任を負います。

ソフトウェア・テクニカル・サポート・サービスの一般的な内容

- ハードウェア障害の特定と解決
- OSに関する問題のトラブルシューティング（例えば、エンドユーザーのシステム管理者と協力して画面共有を行うなど）
- 根本原因の分析（例えば、エンドユーザーのシステム管理者と共同で画面共有を通じて）

テクニカル・サポート・サービス・レベル

ソフトウェア・テクニカル・サポートのリクエストは、インシデントが発券プロセスを通じて入力されたときに開始されます。

サポート時間：お客様が電話/チケットを記録できるサポート時間です。

応答

SLA：チケット参照を含むパークプレイステクノロジーズからの確認書（非自動）と定義され、確認書の通信手段はセントラルパークのカスタマーポータル経由となる場合があります。

SERVICE DESCRIPTION

テクニカル・レスポンスSLA：テクニカル・リソースが利用可能であり、顧客および／またはエンド・ユーザーと接触した時間として定義される。

応答時間

	パークプレイス・ソフトウェア・テクニカルサポート - 5x9*	パークプレイスソフトウェアテクニカルサポート - 7x24
セブ 1	5x9x4時間	7時間x24時間x30分
セブ 2	5時間x9時間x8時間	7時間x24時間x4時間
セブ 3	5時間x9時間x12時間	7時間x24時間x8時間

* 英国および米国東部標準時の営業時間

** への直接関与
60分でわかるL3エンジニア

顧客の責任

オンサイトのリモートシステムおよびストレージの管理はすべてお客様が責任を負い、ご要望に応じてPark Placeにリモートビュー共有アクセスを提供します。ソフトウェアテクニカルサポートは、リモート支援サポートであり、オンサイトのシステム管理に代わるものではありません。

お客様は、主要な連絡先としてシステム管理者またはストレージ管理者を提供する必要があります。お客様は、OEMライセンス要件に従ってソフトウェアパッチおよびファームウェアを取得し、維持する責任を負うものとします。ソフトウェア技術サポートサービスにはパッチの推奨が含まれる場合がありますが、パークプレイスはライセンスの制限によりパッチを配布または提供しません。

追加情報

追加情報は下記を参照：

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