

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

SUPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE

O Suporte técnico de software foi desenvolvido para aprimorar o suporte fornecido pela sua equipe interna de monitoramento e administração. O Suporte Técnico de Software oferece uma abordagem colaborativa para analisar, aconselhar e resolver problemas de software e de compatibilidade em seu hardware suportado. Os engenheiros de Nível 3 da Park Place farão parceria com a sua equipe de administração de sistemas para resolver problemas de configuração, sistema de arquivos, compatibilidade e outros problemas comuns de software para recursos licenciados. A Park Place exigirá sessões de visualização remota com a equipe de administração do sistema local para corrigir os problemas relatados no Suporte Técnico de Software.

Elegibilidade:

O Suporte Técnico de Software está disponível somente para clientes que estejam sob suporte contratual de manutenção de hardware com a Park Place e somente com relação aos equipamentos cobertos por esse suporte durante o prazo aplicável.

Fornecimento e componentes de serviços de suporte técnico de software:

Os serviços de suporte técnico de software são fornecidos por meio de consulta ou, mediante solicitação da Park Place, compartilhamento de visualização remota. A equipe de administração do sistema e do armazenamento do cliente será responsável por todas as intervenções remotas ou no local.

Os componentes gerais dos serviços de suporte técnico de software incluem

- Identificação e solução de falhas de hardware
- Solução de problemas de sistema operacional (por exemplo, por meio de compartilhamento de tela em colaboração com administradores de sistema do usuário final)
- Análise de causa raiz (por exemplo, por meio de compartilhamento de tela em colaboração com administradores de sistema do usuário final)

Cobertura de nível de serviço de suporte técnico

As solicitações de suporte técnico de software são iniciadas quando os incidentes são registrados por meio do processo de emissão de tíquetes.

Horário de suporte: São os horários de suporte em que o cliente pode registrar uma chamada/ticket.

SLA de resposta: definido como confirmação (não automatizada) da Park Place Technologies, incluindo uma referência de tíquete, observando que o veículo de comunicação para a confirmação pode ser o portal do cliente da Central Park.

SERVICE DESCRIPTION

SLA de resposta técnica: definido como o tempo em que um recurso técnico está disponível e fez contato com o cliente e/ou usuário final.

Tempos de resposta

	Suporte técnico da Park Place Software - 5x9*	Suporte técnico da Park Place Software - 7x24
SEV 1	5 x 9 x 4 horas	7 x 24 x 30 minutos**
SEV 2	5 x 9 x 8 horas	7 x 24 x 4 horas
SEV 3	5 x 9 x 12 horas	7 x 24 x 8 horas
SEV 4	5 x 9 x 12 horas	7 x 24 x 12 horas

* Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA

** Envolvimento direto com um Engenheiro L3 em 60 minutos

Responsabilidades do cliente:

O cliente é responsável por toda a administração remota do sistema e do armazenamento no local e fornecerá acesso remoto de compartilhamento de visualização à Park Place, mediante solicitação. O Suporte Técnico de Software é um suporte assistido remotamente e não substitui a administração do sistema no local.

Os clientes devem fornecer um administrador de sistema ou de armazenamento como o principal ponto de contato. O cliente é responsável por obter e manter patches de software e firmware de acordo com os requisitos de licenciamento do OEM. Os serviços de Suporte Técnico de Software podem incluir recomendações de patches, mas a Park Place não distribuirá ou fornecerá patches devido a restrições de licenciamento.

Informações adicionais:

Informações adicionais estão disponíveis em:

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