

CONTRÔLE DE LA PERFORMANCE ET DE L'UTILISATION

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

La fourniture de services de surveillance et de notification à distance à l'aide d'outils de surveillance PPT afin d'examiner les performances de l'environnement du client.

SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

PPT fournira des services de surveillance et d'alerte sur les événements survenant dans l'environnement du client ("Services"). PPT informera le client lorsque les mesures de performance et d'utilisation auront dépassé les seuils programmés.

PPT fournira les ressources appropriées en matière de billetterie pour fournir les services de soutien aux systèmes couverts. Plus précisément, PPT fournira

- Création automatisée de tickets
- Procédure de notification définie

Toutes les activités sont transparentes pour le client, qui aura accès aux tickets d'incident, aux notes d'ingénierie et à l'avancement des travaux via Central Park, le portail client de PPT. Les identifiants permettant d'accéder à Central Park seront fournis au client au cours de la procédure d'intégration.

(i) Création automatisée de tickets

Identification des incidents : Le processus commence par la détection du dépassement, par un élément de l'environnement du client, de seuils de performance ou d'utilisation prédéfinis, ce qui donne lieu à un incident.

Enregistrement des incidents : Dès qu'un incident est identifié, il est automatiquement enregistré dans un système centralisé de gestion des incidents ou dans un outil d'émission de tickets, en saisissant des informations essentielles telles que la date, l'heure et la description de l'alerte.

Clôture de l'incident : PPT clôturera le ticket après que le client ait été notifié.

(ii) Procédure de notification définie

PPT informera le client qu'il doit examiner le problème par le biais d'une notification automatisée. Les contacts de notification d'événement sont définis par le client lors des activités d'intégration. Le client peut modifier ces contacts pendant la durée de l'accord de service en créant un ticket dans Central Park.

ÉLIGIBILITÉ

Le contrôle des performances et de l'utilisation n'est disponible que pour les clients qui ont acheté ce service pour un équipement qui fait l'objet d'un contrat d'assistance à la maintenance du matériel avec Park Place pendant la durée applicable.

LES RESPONSABILITÉS

Les paragraphes suivants décrivent certaines responsabilités du client et du PPT dans le cadre de ce service :

- Le client participe aux activités d'intégration afin de permettre le démarrage des services en temps voulu.
- Le client veille à ce qu'un accès approprié soit accordé et maintenu à PPT pour faciliter le service de surveillance.
- Le client désignera et maintiendra un contact auquel PPT adressera les notifications d'alerte.
- PPT et/ou le client notifieront si l'un des systèmes couverts a été déconnecté du service de surveillance.
- PPT maintiendra son service de surveillance afin de garantir la fiabilité et la fonctionnalité.

EXCLUSIONS

Sans limitation, les éléments suivants ne sont pas inclus dans les services prévus par le présent accord :

- Remédiation à tout problème lié aux systèmes couverts.
- Personnalisation des seuils prédéfinis pour les indicateurs de performance et d'utilisation.
- Les frais payables à des tiers pour tout travail associé à ce service mais non effectué par le PPT.
- Sauf mention explicite ci-dessus, la surveillance, la gestion, la maintenance ou l'installation de logiciels à toute couche de la pile logicielle au-dessus du système d'exploitation, par exemple les logiciels intermédiaires ou les applications.
- Notification à tout autre fournisseur de services d'entretien ou de garantie.