

## MONITORAMENTO DO DESEMPENHO E DA UTILIZAÇÃO

### DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O fornecimento de serviços de monitoramento e notificação remotos usando ferramentas de monitoramento PPT para analisar o desempenho do ambiente do Cliente.

### SERVIÇOS E PRODUTOS

A PPT fornecerá serviços de monitoramento e alerta sobre eventos no ambiente do Cliente ("Serviços"). A PPT notificará o cliente quando as métricas de desempenho e utilização excederem os limites programados.

A PPT fornecerá recursos de emissão de bilhetes apropriados para prestar os Serviços de suporte aos Sistemas Cobertos. Especificamente, a PPT fornecerá:

- Criação automatizada de tíquetes
- Procedimento de notificação definido

Todas as atividades são transparentes para o Cliente, que terá visibilidade dos tíquetes de incidentes, das notas de engenharia e do progresso por meio do Central Park, o portal do cliente da PPT. As credenciais de acesso ao Central Park serão fornecidas ao Cliente durante o processo de integração.

- (i) Criação automatizada de tíquetes

*Identificação de incidentes:* O processo começa com a detecção de quando um elemento do ambiente do cliente excedeu os limites predefinidos de desempenho ou utilização, resultando em um incidente.

*Registro de incidentes:* Depois que um incidente é identificado, ele é automaticamente registrado em um sistema centralizado de gerenciamento de incidentes ou em uma ferramenta de emissão de tíquetes, capturando informações essenciais, como data, hora e descrição do alerta.

*Encerramento do incidente:* O PPT fechará o tíquete depois que o Cliente for notificado.

- (ii) Procedimento de notificação definido

A PPT aconselhará o Cliente a analisar o problema por meio de uma notificação automatizada. Os contatos de notificação de eventos deverão ser definidos pelo Cliente durante as atividades de integração. O Cliente poderá modificar esses contatos durante a vigência do contrato de serviço, criando um tíquete no Central Park.

### ELEGIBILIDADE

O Monitoramento de Desempenho e Utilização está disponível apenas para clientes que adquiriram esse serviço para equipamentos que estão sob suporte contratual de manutenção de hardware com a Park Place durante o período aplicável.

### RESPONSABILIDADES

A seguir, estão definidas determinadas responsabilidades do Cliente e responsabilidades da PPT no âmbito deste serviço:

- O Cliente deverá participar das atividades de integração para permitir o início oportuno dos Serviços.
- O Cliente deverá garantir que o acesso apropriado seja concedido e mantido ao PPT para facilitar o serviço de monitoramento.
- O Cliente identificará e manterá um contato para o qual a PPT direcionará as notificações de alerta.
- A PPT e/ou o Cliente notificarão se algum dos Sistemas Cobertos tiver sido desconectado do serviço de monitoramento.
- A PPT manterá seu serviço de monitoramento para dar suporte à confiabilidade e à funcionalidade.

### EXCLUSÕES

Sem limitação, os itens a seguir não estão incluídos nos Serviços deste contrato:

- Correção de quaisquer problemas relacionados aos Sistemas Cobertos.
- Personalização de limites predefinidos para métricas de desempenho e utilização.
- Cobranças pagas a terceiros por qualquer trabalho associado a este Serviço, mas não realizado pela PPT.
- Exceto quando explicitamente declarado acima, monitoramento, gerenciamento, manutenção ou instalação de software em qualquer camada da pilha de software acima do sistema operacional, por exemplo, middleware ou aplicativos.
- Notificação a qualquer outro fornecedor de manutenção ou garantia.