

## CONTROL DEL RENDIMIENTO Y LA UTILIZACIÓN

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

La prestación de servicios de supervisión y notificación remotas mediante herramientas de supervisión PPT para revisar el rendimiento del entorno del Cliente.

### SERVICIOS Y PRESTACIONES

PPT proporcionará servicios de supervisión y alerta sobre eventos en el entorno del Cliente ("Servicios"). PPT notificará al cliente cuando las métricas de rendimiento y utilización hayan superado los umbrales programados.

PPT proporcionará los recursos de ticketing adecuados para prestar los Servicios de apoyo a los Sistemas Cubiertos. En concreto, PPT proporcionará:

- Creación automática de billetes
- Procedimiento de notificación definido

Todas las actividades son transparentes para el Cliente, que tendrá visibilidad de los tickets de incidencias, las notas de ingeniería y el progreso a través de Central Park, el portal de clientes de PPT. Las credenciales de acceso a Central Park se proporcionarán al cliente durante el proceso de incorporación.

- (i) Creación automática de billetes

*Identificación de incidentes:* El proceso comienza con la detección de cuándo un elemento del entorno del Cliente ha superado unos umbrales de rendimiento o utilización predefinidos, dando lugar a un incidente.

*Registro de incidentes:* Una vez identificado un incidente, se registra automáticamente en un sistema centralizado de gestión de incidentes o en una herramienta de emisión de tickets, capturando información esencial como la fecha, la hora y la descripción de la alerta.

*Cierre de la incidencia:* PPT cerrará el ticket una vez notificado al Cliente.

- (ii) Procedimiento de notificación definido

PPT avisará al Cliente para que revise el problema mediante una notificación automática. Los contactos de notificación de incidencias serán definidos por el Cliente durante las actividades de incorporación. El Cliente podrá modificar estos contactos durante la vigencia del contrato de servicio mediante la creación de un ticket en Central Park.

### ELEGIBILIDAD

La supervisión del rendimiento y la utilización sólo está disponible para los clientes que hayan adquirido este servicio para equipos que estén bajo soporte de mantenimiento de hardware contractual con Park Place durante el plazo aplicable.

### RESPONSABILIDADES

A continuación se exponen determinadas responsabilidades del Cliente y del PPT en virtud de este servicio:

- El Cliente participará en las actividades de incorporación para permitir el inicio oportuno de los Servicios.
- El Cliente se asegurará de que se concede y mantiene el acceso adecuado a PPT para facilitar el servicio de supervisión.
- El cliente identificará y mantendrá un contacto al que PPT dirigirá las notificaciones de alerta.
- PPT y/o el Cliente notificarán si alguno de los Sistemas Cubiertos ha sido desconectado del servicio de monitorización.
- PPT mantendrá su servicio de vigilancia para apoyar la fiabilidad y funcionalidad.

### EXCLUSIONES

Sin limitación, lo siguiente no está incluido en los Servicios bajo este acuerdo:

- Solución de cualquier problema relacionado con los sistemas cubiertos.
- Personalización de umbrales predefinidos para las métricas de rendimiento y utilización.
- Cargos pagaderos a terceros por cualquier trabajo asociado a este Servicio pero no realizado por PPT.
- Excepto cuando se indique explícitamente más arriba, supervisión, gestión, mantenimiento o instalación de software en cualquier capa de la pila de software por encima del sistema operativo, por ejemplo, middleware o aplicaciones.
- Notificación a cualquier otro proveedor de mantenimiento o garantía.