MONITORAMENTO DE DESEMPENHO DA PARKVIEW™

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 ENTREGAS

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 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, notas de engenharia e 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 de desempenho predefinidos, 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: A 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 no Central Park. O Cliente poderá modificar esses contatos durante a vigência do contrato de serviço por meio da funcionalidade de autoatendimento no Central Park.

ELEGIBILIDADE

O Monitoramento de Desempenho ParkView™ está disponível apenas para clientes que adquiriram esse serviço para equipamentos que estão sob suporte contratual com a Park Place durante o prazo aplicável.

RESPONSABILIDADES

A seguir, são estabelecidas determinadas responsabilidades do Cliente e do PPT no âmbito deste serviço:

- O Cliente deverá garantir que a infraestrutura adequada com o acesso à rede necessário seja provisionada e mantida para facilitar o serviço.
- O Cliente deverá fornecer os detalhes necessários de configuração do dispositivo, por exemplo, nome do host ou endereço IP, credenciais de autenticação e contato para notificações.
- O cliente identificará e manterá um contato para o qual a PPT direcionará as notificações de serviço.
- A PPT manterá sua infraestrutura para dar suporte à confiabilidade e à funcionalidade do serviço.

EXCLUSÕES

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

- Remediação de quaisquer problemas relacionados aos Sistemas Cobertos.
- Personalização de limites predefinidos para métricas de desempenho.
- Encargos pagáveis 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.