

CONTROL DEL RENDIMIENTO DE PARKVIEW™

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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

SERVICIOS Y RESULTADOS

PPT proporcionará servicios de supervisión y alerta sobre eventos en el entorno del Cliente ("Servicios"). PPT notificará al Cliente cuando las métricas de rendimiento 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 automatizada de tickets
- 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 automatizada de tickets

Identificación de incidencias: El proceso comienza con la detección de cuándo un elemento del entorno del Cliente ha superado los umbrales de rendimiento predefinidos, lo que da lugar a un incidente.

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

Cierre del incidente: PPT cerrará el ticket una vez notificado al Cliente.

(ii) Procedimiento de notificación definido

PPT avisará al Cliente para que revise la incidencia mediante una notificación automatizada. Los contactos de notificación de incidencias serán definidos por el Cliente durante las actividades de onboarding en Central Park. El Cliente podrá modificar estos contactos durante la vigencia del contrato de servicio a través de la funcionalidad de autoservicio en Central Park.

ELEGIBILIDAD

ParkView Performance Monitoring™ sólo está disponible para clientes que hayan adquirido este servicio para equipos que estén bajo soporte contractual con Park Place durante el plazo aplicable.

RESPONSABILIDADES

A continuación se establecen ciertas responsabilidades del Cliente y del PPT bajo este servicio:

- El Cliente se asegurará de que la infraestructura apropiada con acceso a la red requerida sea provista y mantenida para facilitar el servicio.
- El Cliente proporcionará los detalles de configuración del dispositivo requeridos, por ejemplo, nombre de host o dirección IP, credenciales de autenticación y contacto para notificaciones.
- El Cliente identificará y mantendrá un contacto al que PPT dirigirá las notificaciones de servicio.
- PPT mantendrá su infraestructura para apoyar la fiabilidad y funcionalidad del servicio.

EXCLUSIONES

A título meramente enunciativo y no limitativo, los siguientes servicios no están incluidos en el presente contrato:

- Remediación de cualquier problema relacionado con los Sistemas Cubiertos.
- Personalización de umbrales predefinidos para métricas de rendimiento.
- 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.