

SUPPORT TECHNIQUE LOGICIEL

Note : Notre offre "Conseils techniques et orientation ParkView" a été rebaptisée "Assistance technique aux logiciels". Ce changement de nom sera reflété dans nos systèmes et contrats actuels et sera permanent.

Cette description de service s'appliquera donc également aux composants de l'offre ci-dessous, qui sont identifiés dans le calendrier de commande du client : ParkView Technical Advice and Guidance-Enterprise ; ParkView Technical Advice and Guidance-ENT-Server ; ParkView Technical Advice and Guidance-HCI ; ParkView Technical Advice and Guidance - Isilon ; ParkView Technical Advice and Guidance - Mid-Range ; ParkView Technical Advice and Guidance-MID-Server ; ParkView Technical Advice and Guidance-x86 Server ; ParkView Technical Advice and Guidance-z Mainframe.

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

L'assistance technique aux logiciels est la fourniture de services d'assistance informatique à distance pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes logiciels liés à des fonctions sous licence sur du matériel pris en charge. Il est conçu pour améliorer l'assistance fournie par l'équipe interne de surveillance et d'administration du client.

L'assistance technique aux logiciels est une fonction d'assistance supplémentaire pour le matériel qui fait l'objet d'une maintenance auprès de Park Place.

SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

Park Place fournira les ressources de soutien appropriées pour offrir des conseils à distance et un soutien technique réactifs (les " services ") afin d'appuyer la résolution de problèmes dans le logiciel d'exploitation du client sur le matériel du client (les " systèmes couverts ") en anglais. Plus précisément, l'équipe d'ingénierie à distance de Park Place (" soutien technique ") fournira un soutien général à distance (par exemple, par téléphone ou partage d'écran) sur les systèmes couverts.

Park Place offrira également un soutien de courte durée (limité à six heures ou moins) pour traiter les problèmes, les défis ou les questions liés au système d'exploitation des systèmes couverts qui sont identifiés dans le calendrier de commande du client. Il s'agit notamment de proposer des conseils d'experts et les meilleures pratiques pour aider à résoudre les problèmes et améliorer les performances.

Les produits livrables spécifiques aux systèmes d'exploitation et/ou aux hyperviseurs nommés peuvent être disponibles sur la page d'accueil des [contrats avec les clients](#). Dans ce cas, les produits livrables et les activités hors champ identifiés dans les descriptions de services spécifiées correspondantes prévaudront sur les produits livrables et les activités hors champ mentionnés dans le présent document.

L'assistance technique logicielle comprendra les éléments suivants

1. *Création d'un ticket d'incident* : Le processus commence par la création d'un ticket par le client sur Central Park, le portail client de Park Place. Le point de contact du client recevra une réponse initiale, représentant un accusé de réception du ticket.
2. *Orientation de l'incident* : L'équipe d'assistance ou la personne de Park Place s'entretiendra avec le point de contact du client indiqué sur le ticket pour comprendre l'objectif actuel et le résultat souhaité. L'équipe de soutien ou la personne de Park Place conseillera le client sur les étapes à suivre pour résoudre l'incident.
3. *Fermeture de l'incident* : Une fois que l'assistance a été fournie au client et que ce dernier confirme que la demande a été traitée, le ticket est marqué comme étant terminé et fermé.

Toutes les activités sont transparentes pour le client, qui aura accès aux tickets d'incident, aux notes des tickets de service et à la progression dans Central Park. Les justificatifs d'accès à Central Park seront fournis au cours du processus d'intégration du contrat.

L'engagement de service de Park Place consiste en un soutien consultatif fourni dans le présent document et peut ne pas donner lieu à des livrables ou à des résultats spécifiques. Aucune garantie ne peut être créée ou étendue par des représentants commerciaux ou des documents de vente écrits.

ACTIVITÉS HORS DU CHAMP D'APPLICATION

A. Activités générales hors du champ d'application

- Préparation des rapports d'analyse des causes profondes (RCA) et de toute autre activité connexe.
- Travail de projet, y compris, mais sans s'y limiter, la planification associée à de nouveaux serveurs, systèmes et services ; installations, déplacements et migrations de systèmes et d'applications.
- Installation, configuration initiale ou modification des configurations existantes de tout système ou tâches quotidiennes d'administration du système, y compris, mais sans s'y limiter, l'entretien des systèmes de fichiers, la gestion des imprimantes, la gestion des informations d'identification des comptes système, les contrôles de santé du système et les examens des performances, les sauvegardes et les activités de restauration, la conformité en matière de sécurité, la documentation et la formation.
- Les activités liées à la fourniture/au téléchargement ou au déploiement de correctifs logiciels pour tout système, y compris les corrections de bogues, les mises à jour de sécurité ou les mises à jour de versions mineures/majeures. Bien que le client soit entièrement responsable de l'obtention et de la mise en œuvre des correctifs, PPT l'assistera s'il rencontre des problèmes dans le cadre du processus de correctifs.
- Le dépannage de tout problème survenant lors d'une invocation ou d'un test de reprise après sinistre en direct.
- Toute installation, configuration, dépannage, suppression ou remplacement d'une application ou d'un produit ne reposant pas sur le système d'exploitation (généralement une tierce partie).

- Achat de licences, activation et résolution des problèmes de conformité
- Problèmes de compatibilité des logiciels et des applications
- Soutien à l'automatisation et à l'orchestration
- Gestion des correctifs et planification/coordination des mises à jour
- Hébergement et gestion des applications
- Analyse et/ou optimisation des performances
- Activités de gestion des changements, y compris, mais sans s'y limiter, la mise à jour des enregistrements des changements ou la participation aux réunions du CAB.
- Problèmes liés aux réseaux LAN/ WAN/ SAN.
- Activités de surveillance et d'alerte
- ITSM (intégration du système de billetterie)
- Activités de renforcement de la sécurité du système
- Mise en grappe
- Serveur d'E/S virtuel

B. Activités hors champ spécifiques aux systèmes de stockage :

Outre les activités hors champ référencées dans la section ci-dessus, les activités ci-dessous se rapportent spécifiquement aux systèmes de stockage. En cas de divergence, les activités ci-dessous prévaudront :

- Assistance à la mise à niveau du système d'exploitation (OS) et du micrologiciel.
- Dépannage et diagnostic des problèmes liés aux applications et logiciels de tiers.
- Dépannage et diagnostic des problèmes liés aux réseaux externes.
- Assistance à la mise à niveau du matériel.
- Remédiation aux problèmes qui surviennent en raison de la relocalisation des systèmes qui ne sont pas sous maintenance avec Park Place. La résolution de ces problèmes sera facturée séparément en tant qu'engagement ad hoc de temps et de matériel (T&M).
- Remédiation aux problèmes de bogues du système d'exploitation qui nécessitent des mises à jour du micrologiciel.
- Remédiation aux problèmes qui nécessitent un accès à la racine du système et des outils de service OEM propriétaires spécifiques.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le client est responsable de toute l'administration à distance du système et du stockage sur site et fournira à Park Place, sur demande, un accès de partage de vues à distance. Le support technique du logiciel est un support à distance et ne remplace pas l'administration du système sur site.

Le client doit s'assurer qu'un administrateur de système ou de stockage approprié est disponible pour travailler avec l'équipe de soutien technique de Park Place, car les activités sont de nature collaborative. Le personnel du client doit être capable de communiquer en anglais. Les services sont conditionnés par cette collaboration du client.

Le client doit avoir une compréhension fondamentale du problème et la capacité de le reproduire, en plus de la connaissance de son environnement plus large, afin d'aider Park Place à diagnostiquer le problème.

Le client doit être en mesure d'effectuer des activités de détermination et de résolution des problèmes, telles que, mais sans s'y limiter, la capture des journaux, des messages d'erreur

et la collecte d'informations sur la configuration. Le client est responsable de fournir une copie de travail ou de sauvegarde de la configuration de son système pour aider à résoudre le problème si nécessaire. Park Place ne sera en mesure de fournir une aide au dépannage que pour les problèmes pour lesquels des informations de dépannage sont disponibles. Park Place se réserve le droit de fermer les tickets pour lesquels les informations nécessaires au dépannage n'ont pas été fournies.

Le client est responsable de l'obtention et de la maintenance des correctifs logiciels et des micrologiciels conformément aux exigences des licences OEM. Les services de soutien technique des logiciels peuvent inclure des recommandations de correctifs, mais Park Place ne distribuera ni ne fournira de correctifs en raison de restrictions de licence.

ÉLIGIBILITÉ

Le soutien technique des logiciels n'est offert qu'aux clients qui bénéficient d'un soutien contractuel pour l'entretien du matériel auprès de Park Place et seulement en ce qui concerne l'équipement couvert par ce soutien pendant la durée applicable indiquée dans le calendrier de commande du client.

NORMES DE PERFORMANCE ; SLAS & KPIS

C. SLA - Support du système d'exploitation

- Support technique du logiciel Park Place - 7 x 24

Le tableau suivant présente les engagements de Park Place en matière de temps de réponse dans le cadre de ce service, en fonction des incidents et de leur gravité :

	FAIBLE	NORMAL	ÉLEVÉ	URGENT
GRAVITÉ	Gravité 4	Gravité 3	Gravité 2	Sévérité 1
TEMPS DE RÉPONSE SLA	24 x 7 x 12 heures	24 x 7 x 8 heures	24 x 7 x 4 heures	24 x 7 x 30 minutes*
DESCRIPTION	Demande de questions de type consultatif.	Les performances du système sont dégradées et des solutions de contournement sont disponibles.	Les performances des composants clés sont fortement dégradées ou un groupe clé d'utilisateurs souffre de mauvaises performances pendant une période significative.	Composant clé indisponible ou groupe d'utilisateurs clé incapable d'accéder à son environnement.

* Un engagement technique sera disponible dans les 60 minutes.

Temps de réponse de l'ANS : Défini comme un accusé de réception (non automatisé) de Park Place incluant une référence de ticket, en notant que le véhicule de communication pour l'accusé de réception peut être via le portail client de Central Park. Le temps de réponse commence lorsque (a) l'appel initial de service a été reçu et a fait l'objet d'un accusé de réception par le Centre de soutien des solutions de Park Place et (b) Park Place a terminé l'examen initial et a confirmé que la demande se rapporte aux systèmes couverts inclus dans le calendrier de commande. Le client peut choisir un temps de réponse en dehors du temps de réponse contractuel (plus lent que celui-ci) en fonction de ses besoins d'affaires.