

SUPPORT TECHNIQUE LOGICIEL¹

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

Le Support Technique Logiciel consiste en la fourniture de services d'assistance informatique à distance pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes logiciels liés aux fonctionnalités sous licence sur le matériel pris en charge. Ce service est conçu pour renforcer le support fourni par l'équipe de surveillance et d'administration interne du client.

Les services du Support Technique Logiciel fournis varient en fonction de la technologie prise en charge. Ces variations, ainsi que toute limitation, sont spécifiées dans le document « Limites des Produits de Support Technique Logiciel » situé à l'adresse <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>. En cas de conflit entre les conditions générales de ce document de description de service et celles énoncées dans les Limites des Produits de Support Technique Logiciel, ces dernières prévaudront.

SERVICES ET LIVRABLES

Park Place fournira les ressources de support appropriées pour offrir des conseils réactifs à distance et une assistance technique (« Services ») afin de soutenir la résolution des problèmes liés aux logiciels d'exploitation sur le matériel du client (« Systèmes Couverts »), en anglais. Plus précisément, l'équipe d'ingénierie à distance de Park Place (« Support Technique ») fournira un support général à distance (par exemple, par téléphone ou partage d'écran) sur les Systèmes Couverts.

Park Place proposera également une assistance de courte durée (limitée à six heures ou moins) pour résoudre des problèmes, des défis ou des questions liés au système d'exploitation identifié dans le calendrier des commandes du client en rapport avec les Systèmes Couverts. Cela comprend la fourniture de conseils d'experts et de bonnes pratiques pour aider à résoudre les problèmes et à améliorer la performance.

Consultez le document « Limites des Produits de Support Technique Logiciel » (situé à l'adresse <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>) pour les livrables et les activités exclues spécifiques aux systèmes d'exploitation nommés et/ ou aux hyperviseurs.

Le Support Technique Logiciel inclura les éléments suivants :

1. *Création d'un ticket d'incident* : Le processus commence avec le Client créant un ticket dans Central Park, le portail client de Park Place. Le point de contact client recevra une réponse initiale, représentant l'accusé de réception du ticket.
2. *Guidage sur l'incident* : L'équipe ou l'individu de support de Park Place interagira avec le point de contact client indiqué sur le ticket afin de comprendre l'objectif actuel et le résultat souhaité. L'équipe ou l'individu de support de Park Place conseillera le Client sur les étapes à suivre pour résoudre le problème.

¹ Notre offre « ParkView Technical Advice and Guidance » a été renommée en Support Technique Logiciel. Ce changement de nom sera reflété dans nos systèmes et contrats actuels et se poursuivra. Cette description du service s'applique donc également aux composants d'offre nommés ci-dessous, identifiés dans le calendrier des commandes 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.

3. *Clôture de l'incident* : Une fois l'assistance fournie au Client et que ce dernier confirme que la demande a été traitée, le ticket est marqué comme terminé et clôturé.

Toutes les activités sont transparentes pour le Client, qui aura une visibilité sur les tickets d'incident, les notes de ticket de service et la progression via Central Park. Les identifiants pour accéder à Central Park seront fournis pendant le processus d'intégration contractuelle.

L'engagement de service de Park Place consiste en le support consultatif fourni dans le présent document et peut ne pas inclure de livrable ou résultat spécifique. 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 de rapports d'analyse des causes racines (RCA) et toute autre activité associée.
- Travaux de projet, y compris mais sans s'y limiter, la planification associée à de nouveaux serveurs, systèmes et services ; les installations, déplacements et migrations de systèmes et d'applications
- Installation, configuration initiale ou modifications des configurations existantes fonctionnelles de tout système ou des tâches quotidiennes d'administration système, y compris mais sans s'y limiter : gestion des fichiers, gestion des imprimantes, gestion des identifiants de comptes système, vérifications de l'état du système et analyses de performances, sauvegardes et restaurations, conformité de sécurité, documentation et formation.
- Activités liées à la fourniture/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 niveau mineures/majeures. Bien que le client soit entièrement responsable de l'obtention et de l'implémentation des correctifs, PPT apportera une assistance si le client rencontre des problèmes dans le processus de correction.
- 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 lié à une application ou un produit non basé sur un OS (souvent tiers).
- Achat, activation et résolution de conformité des licences
- Problèmes de compatibilité des logiciels et applications
- Support pour l'automatisation et l'orchestration
- Gestion des correctifs et planification/coordination des mises à jour
- Hébergement et gestion des applications
- Analyse des performances et/ou optimisation
- Activités de gestion des changements, y compris, mais sans s'y limiter, la mise à jour des enregistrements de changements ou la participation aux réunions CAB.
- Problèmes de réseau LAN/ WAN/ SAN.
- Activités de surveillance et d'alerte
- ITSM (Intégration des systèmes de gestion des tickets)
- Activités de renforcement de la sécurité système
- Clustering
- Serveur d'E/S virtuel (Virtual I/O Server)

B. Activités hors champ d'application spécifiques aux systèmes de stockage :

En plus des activités hors champ d'application mentionnées dans la section ci-dessus, les activités ci-dessous se réfèrent spécifiquement aux systèmes de stockage. En cas de divergence, les activités ci-dessous prévaudront :

- Assistance pour la mise à niveau du système d'exploitation (OS) et du firmware.
- Dépannage et diagnostic de problèmes pour des applications et logiciels tiers.
- Dépannage et diagnostic de problèmes pour des réseaux externes.
- Assistance pour les mises à niveau matérielles.
- Correction des problèmes résultant du déplacement de systèmes qui ne sont pas sous maintenance avec Park Place. La résolution de ces problèmes sera facturée séparément sous forme d'intervention ponctuelle en Temps et Matériel (T&M).
- Correction des problèmes liés aux bogues des systèmes d'exploitation nécessitant des mises à jour du firmware.
- Correction des problèmes nécessitant un accès root au système et des outils de service propriétaire OEM spécifiques.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le Client est responsable de toute l'administration à distance des systèmes et du stockage sur site et devra fournir un accès de partage de vue à distance à Park Place sur demande. Le Support Technique Logiciel est une assistance à distance et ne se substitue pas à l'administration système sur site.

Le Client est responsable de s'assurer qu'un administrateur système ou de stockage approprié est disponible pour collaborer avec l'équipe de Support Technique de Park Place, car les activités sont par nature collaboratives. Le personnel du Client doit être capable de communiquer en anglais. Les Services sont conditionnés à cette collaboration du Client.

Le Client doit avoir une compréhension fondamentale du problème et la capacité de le reproduire, ainsi qu'une connaissance de son environnement global, pour 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 capturer des journaux, des messages d'erreur, et collecter des informations de configuration. Le Client est responsable de fournir une copie de travail ou de sauvegarde à jour de la configuration de son système pour aider à résoudre le problème si nécessaire. Park Place ne pourra offrir un support de dépannage que pour les problèmes pour lesquels des informations de dépannage sont disponibles. Park Place se réserve le droit de clôturer les tickets pour lesquels les informations demandées pour le dépannage n'ont pas été fournies.

Le Client est responsable d'obtenir et de maintenir les correctifs logiciels et les micrologiciels en conformité avec les exigences des licences OEM. Les services de Support Technique Logiciel peuvent inclure des recommandations de correctifs, mais Park Place ne distribuera ni ne fournira de correctifs en raison des restrictions de licence.

NORMES DE PERFORMANCE ; SLAS & KPIS

 C. SLAs – Support du système d’exploitation

- Park Place Support Technique Logiciel – 7 x 24

Les engagements suivants définissent le temps de réponse de Park Place dans le cadre de ce service en fonction des incidents et de leur gravité :

	LOW	NORMAL	HIGH	URGENT
GRAVITÉ	Gravité 4	Gravité 3	Gravité 2	Gravité 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.	Performance du système dégradée, des solutions de contournement sont disponibles.	Les performances des composants clés sont considérablement dégradées ou un groupe clé d'utilisateurs subit de mauvaises performances pendant une période significative.	Composant clé indisponible ou groupe clé d'utilisateurs incapable d'accéder à leur environnement.

* Une intervention technique sera disponible dans un délai de 60 minutes.

Temps de réponse SLA : Défini comme un accusé de réception (non automatisé) de la part de Park Place comprenant une référence de ticket, avec la possibilité que le véhicule de communication pour l'accusé de réception soit le portail client Central Park. Le temps de réponse commence lorsque (a) l'appel initial au service a été reçu et accusé de réception par le Centre de Support Solutions de Park Place et que (b) Park Place a terminé l'examen initial et confirmé que la demande concerne les Systèmes Couverts inclus dans le calendrier des commandes. Le client peut choisir un temps de réponse différent (plus lent) que celui contracté, en fonction de ses besoins métier.