

SUPPORTO TECNICO SOFTWARE¹

DESCRIZIONE GENERALE DEI SERVIZI

Il Supporto Tecnico Software consiste nella fornitura di servizi IT remoti per esaminare, consigliare e risolvere problemi software relativi a funzionalità con licenza su hardware supportato. È progettato per migliorare il supporto fornito dal team interno di monitoraggio e amministrazione del Cliente.

I servizi di Supporto Tecnico Software forniti variano in base alla tecnologia supportata. Queste variazioni, insieme a eventuali limitazioni, sono specificate nel documento “Confini del Prodotto Supporto Tecnico Software” disponibile su <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>. In caso di conflitto tra i termini generali indicati in questo documento di Descrizione del Servizio e quelli descritti in “Confini del Prodotto Supporto Tecnico Software”, questi ultimi avranno la precedenza.

SERVIZI E CONSEGNE

Park Place fornirà risorse di supporto adeguate per offrire guida reattiva remota e supporto tecnico (“Servizi”), al fine di supportare la risoluzione di problemi nel software operativo del Cliente su hardware del Cliente (“Sistemi Coperti”) in lingua inglese. In particolare, il team di ingegneria remota di Park Place (“Supporto Tecnico”) fornirà supporto remoto generale (ad esempio, tramite chiamate telefoniche o condivisione dello schermo) sui Sistemi Coperti.

Park Place offrirà inoltre supporto di breve durata (limitato a sei ore o meno) per affrontare problemi, sfide o domande relative al sistema operativo sui Sistemi Coperti che sono identificati nel Programma Ordine del Cliente. Ciò include la fornitura di consulenza da parte di esperti e delle migliori pratiche per supportare la risoluzione dei problemi e migliorare le prestazioni.

Consultare il documento “Confini del Prodotto Supporto Tecnico Software” (disponibile su <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>) per informazioni sulle consegne e sulle attività fuori ambito specifiche per i sistemi operativi e/o gli hypervisor nominati.

Il Supporto Tecnico Software include quanto segue:

1. *Creazione di ticket per incidenti:* Il processo inizia con il Cliente che crea un ticket all’interno di Central Park, il portale clienti di Park Place. Al punto di contatto del Cliente verrà fornita una risposta iniziale, rappresentativa dell’acknowledgment del ticket.
2. *Guida per incidenti:* Il team di supporto di Park Place, o un individuo specifico, interagirà con il punto di contatto del Cliente elencato sul ticket per comprendere l’obiettivo attuale e il risultato desiderato. Il team o l’individuo di supporto di Park Place consiglierà al Cliente i passaggi per arrivare alla risoluzione.

¹ Il nostro servizio denominato “ParkView Technical Advice and Guidance” è stato rinominato in Supporto Tecnico Software. Questo cambiamento di nome sarà riflesso nei nostri sistemi e contratti attuali e sarà mantenuto nel tempo. Pertanto, questa descrizione del servizio si applicherà anche ai componenti dell’offerta nominati di seguito e identificati nel Programma Ordine del Cliente: 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. *Chiusura dell'incidente*: Una volta che il supporto è stato fornito al Cliente e quest'ultimo conferma che la richiesta è stata risolta, il ticket viene contrassegnato come completato e chiuso.

Tutte le attività sono trasparenti per il Cliente, che avrà visibilità sui ticket di incidente, su eventuali note del servizio e sullo stato di avanzamento tramite Central Park. Le credenziali per l'accesso a Central Park saranno fornite durante il processo di onboarding del contratto.

L'impegno di Park Place consiste nel supporto consultivo fornito nel presente documento e potrebbe non garantire alcun risultato o consegna specifici. Nessuna garanzia può essere creata o estesa dai rappresentanti commerciali o dai materiali di vendita scritti.

ATTIVITÀ FUORI AMBITO

A. Attività Generali Fuori Ambito

- Preparazione di report di Analisi delle Cause Radice (RCA) e qualsiasi altra attività associata.
- Lavori di progetto, inclusa ma non limitata alla pianificazione relativa a nuovi server, sistemi e servizi; installazioni, trasferimenti e migrazioni di sistemi e applicazioni.
- Installazione, configurazione iniziale o modifiche alle configurazioni già funzionanti di qualsiasi sistema o attività di amministrazione ordinaria, inclusa ma non limitata alla gestione dei filesystem, gestione delle stampanti, gestione delle credenziali degli account di sistema, verifiche della salute del sistema e revisioni delle prestazioni, backup e attività di ripristino, conformità alla sicurezza, documentazione e formazione.
- Attività relative alla fornitura/scaricamento o distribuzione di patch software per qualsiasi sistema, inclusi correzioni di bug, aggiornamenti di sicurezza o aggiornamenti di versione minori/maggiori. Mentre il cliente è pienamente responsabile per l'ottenimento e l'implementazione delle patch, PPT fornirà supporto se il cliente riscontra problemi nel processo di applicazione delle patch.
- Risolvere problemi durante un'attivazione o un test di disaster recovery in diretta.
- Qualsiasi installazione, configurazione, risoluzione di problemi, rimozione o sostituzione relativa a un'applicazione o prodotto non basato su sistema operativo (solitamente di terze parti).
- Acquisto, attivazione e risoluzione delle conformità delle licenze.
- Problemi di compatibilità software e applicativa.
- Supporto per automazione e orchestrazione.
- Gestione delle patch e pianificazione/ coordinamento degli aggiornamenti.
- Hosting e gestione di applicazioni.
- Analisi delle prestazioni e/o ottimizzazione.
- Attività di Gestione delle Modifiche, inclusi ma non limitati all'aggiornamento dei registri delle modifiche o alla partecipazione alle riunioni CAB.
- Problemi di rete LAN/WAN/SAN.
- Attività di monitoraggio e di generazione di allerte.
- ITSM (Integrazione del Sistema di Ticketing)
- Attività di rafforzamento della sicurezza dei sistemi.
- Clustering
- Virtual I/O Server

B. Attività fuori ambito specifiche per i sistemi di archiviazione:

Oltre alle attività fuori ambito citate nella sezione precedente, le attività di seguito si riferiscono specificamente ai sistemi di archiviazione. In caso di discrepanze, prevarranno le attività elencate di seguito:

- Assistenza per aggiornamenti del sistema operativo (OS) e del firmware.

- Risoluzione dei problemi e diagnosi per applicazioni e software di terze parti.
- Risoluzione dei problemi e diagnosi per reti esterne.
- Assistenza per l'aggiornamento dell'hardware.
- Risoluzione di problemi derivanti da rilocalizzazioni dei sistemi che non sono sotto manutenzione con Park Place. La risoluzione di questi problemi sarà addebitata separatamente come intervento ad-hoc basato su Tempo e Materiali (T&M).
- Risoluzione di problemi OS causati da bug che richiedono aggiornamenti del firmware.
- Risoluzione di problemi che richiedono accesso root al sistema e strumenti di servizio specifici di OEM proprietari.

RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente è responsabile della gestione in loco remota dei sistemi e delle archiviazioni, e fornirà l'accesso remoto con condivisione dello schermo a Park Place su richiesta. Il Supporto Tecnico Software è un'assistenza remota e non sostituisce l'amministrazione dei sistemi in loco.

Il Cliente è responsabile di garantire la disponibilità di un amministratore di sistema o di archiviazione appropriato per collaborare con il team di Supporto Tecnico di Park Place, poiché le attività sono collaborative per loro natura. Il personale del Cliente deve essere in grado di comunicare in inglese. I Servizi sono condizionati a tale collaborazione del Cliente.

Il Cliente deve possedere una comprensione di base del problema e la capacità di replicarlo, oltre a una conoscenza del proprio ambiente più ampio, per assistere Park Place nella diagnosi del problema.

Il Cliente deve essere in grado di eseguire attività di determinazione e risoluzione dei problemi, come, ma non limitato a, acquisizione di log, messaggi di errore e raccolta di informazioni sulla configurazione. Il Cliente è responsabile di fornire una copia funzionante o di backup aggiornata della configurazione del sistema per supportare la risoluzione del problema, se necessario. Park Place sarà in grado di fornire supporto per la risoluzione dei problemi solo per le problematiche per cui sono disponibili informazioni diagnostiche. Park Place si riserva il diritto di chiudere i ticket per i quali le informazioni richieste per supportare la risoluzione non sono state fornite.

Il Cliente è responsabile di ottenere e mantenere patch software e firmware in conformità con i requisiti di licenza OEM. I servizi di Supporto Tecnico Software possono includere raccomandazioni per le patch, ma Park Place non distribuirà o fornirà patch a causa di restrizioni di licenza.

STANDARD DI PRESTAZIONE; SLA & KPI

 C. SLA – Supporto per Sistema Operativo

- Park Place Supporto Tecnico Software – 7 x 24

Di seguito sono riportati gli impegni sui tempi di risposta di Park Place per questo servizio in relazione agli incidenti e alla loro gravità:

	LOW	NORMALE	HIGH	URGENTE
GRAVITÀ	Gravità 4	Gravità 3	Gravità 2	Gravità 1
TEMPO DI RISPOSTA SLA	24 x 7 x 12 ore	24 x 7 x 8 ore	24 x 7 x 4 ore	24 x 7 x 30 minuti*
DESCRIZIONE	Richiesta per domande di tipo consultivo.	Prestazioni del sistema degradate con soluzioni alternative disponibili.	Prestazioni dei componenti chiave significativamente degradate o un gruppo chiave di utenti subisce un degrado delle prestazioni per un periodo significativo.	Componente chiave non disponibile o gruppo chiave di utenti impossibilitato ad accedere al proprio ambiente.

* Il supporto tecnico sarà disponibile entro 60 minuti.

Tempo di Risposta SLA: Definito come la presa in carico (non automatizzata) da parte di Park Place, inclusiva di un riferimento al ticket, precisando che il mezzo di comunicazione per la presa in carico potrebbe essere il portale clienti Central Park. Il tempo di risposta inizia quando (a) la chiamata iniziale per il servizio è stata ricevuta e accettata dal Centro di Supporto Soluzioni Park Place e (b) Park Place ha completato la revisione iniziale e confermato che la richiesta riguarda Sistemi Coperti inclusi nel Programma Ordine. Il Cliente può scegliere un tempo di risposta diverso (più lento) rispetto a quello contrattuale in base alle proprie esigenze aziendali.