

ソフトウェアのテクニカルサポート

注：「**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス」サービスは、「ソフトウェアテクニカルサポート」にリブランドしました。この名称変更は、当社の現行システムおよび契約に反映され、継続します。

これにより、このサービス説明は、お客様の注文一覧表に記載する以下の名称のサービスコンポーネントにも適用します。**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - エンタープライズ、**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - ENT - サーバー、**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - HCI、**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - Isilon、**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - ミッドレンジ、**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - MID - サーバー、**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - x86 サーバー、**ParkView** テクニカルアドバイスおよびガイダンス - z メインフレーム。

サービスの概要

ソフトウェアテクニカルサポートとは、サポート対象のハードウェア上のライセンス機能があるソフトウェアの問題をレビュー、助言および解決するためのリモート IT サポートサービスの提供です。これは、お客様の内部モニタリングおよび管理チームが提供するサポートを強化するよう設計しています。

ソフトウェアテクニカルサポートは、**Park Place** のハードウェアメンテナンスの対象のハードウェアに対する追加サポート機能です。

サービスおよび内容

Park Place は、お客様のハードウェア（以下「対象システム」）のお客様のオペレーティングソフトウェア内の問題の修復をサポートするため、英語でリアクティブなリモートガイダンスおよびテクニカルサポート（以下「本サービス」）を提供するための適切なサポートリソースを提供します。具体的には、**Park Place** のリモートエンジニアリングチーム（以下「テクニカルサポート」）が、対象システムについて（例えば、電話または画面共有による）一般的なリモートサポートを提供します。

Park Place はまた、お客様の注文一覧表に記載する対象システムのオペレーティングシステムに関する問題、課題または質問に対応するための短期のサポート（6 時間以下）も提供し

ます。これには、問題の解決およびパフォーマンスの向上をサポートするための専門家のアドバイスおよびベストプラクティスの提供が含まれます。

指定されたオペレーティングシステムおよび／またはハイパーバイザーに固有の内容は、<https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> のランディングページで入手可能な場合があります。これらの場合、対応する特定のサービス説明書に記載する内容および範囲外の活動が、本書に記載する内容および範囲外の活動に優先します。

ソフトウェアに関するテクニカルサポートには、以下の内容が含まれます。

1. **インシデントチケットの作成**：このプロセスは、**Park Place** のお客様のポータルである **Central Park** 内で、お客様がチケットを作成することから始まります。お客様の担当者には、チケットの受領を示す初期応答を提供します。
2. **インシデント対応**：**Park Place** のサポートチームまたは担当者は、現在の目標および希望する成果を把握するため、チケットに記載するお客様の担当者と連携します。**Park Place** のサポートチームまたは担当者は、解決に向けた手順についてお客様にアドバイスをします。
3. **インシデントの終了**：お客様にサポートが提供され、お客様がリクエストへの対応を確認した後、チケットを完了と記入し、終了します。

すべての活動はお客様に透明で、お客様はインシデントチケット、サービスチケットのメモおよび進捗状況を **Central Park** を通じて確認できます。**Central Park** へのアクセスの認証情報は、契約オンボーディングプロセス中に提供します。

Park Place のサービスコミットメントは、本契約で提供するコンサルティングサポートで構成され、特定の成果物または結果を提供するものではありません。営業担当者または書面による販売資料で保証がされ、または保証が延長されることはありません。

範囲外の活動

A. 一般的な範囲外の活動

- 根本原因分析（RCA）レポートの作成およびその他関連活動。

- 新規サーバー、システムおよびサービスに関連する計画を含むが、これらに限定されないプロジェクト作業、システムおよびアプリケーションのインストール、移動およびマイグレーション
- システムのインストール、初期コンフィギュレーションもしくは既存の動作のコンフィギュレーションへの変更、またはファイルシステムのハウスキピング、プリンター管理、システムアカウントの認証情報の管理、システムの健全性のチェックとパフォーマンスレビュー、バックアップおよび復元活動、セキュリティコンプライアンス、ドキュメント作成およびトレーニングを含むが、これらに限定されない日常的なシステム管理業務。
- バグ修正、セキュリティアップデートまたはマイナー/メジャーバージョンのアップグレードを含む、システムのソフトウェアパッチの供給/ダウンロードまたは展開に関する活動。パッチの入手および適用はクライアントの責任ですが、パッチ適用プロセス内で問題が発生した場合、PPT がサポートします。
- 実際の災害復旧の起動またはテスト中に発生した問題のトラブルシューティング。
- OS ベースではない（通常はサードパーティ製）アプリケーションまたは製品に関するインストール、コンフィギュレーション、トラブルシューティング、削除または交換。
- ライセンスの購入、アクティベーションおよびコンプライアンスの解決
- ソフトウェアおよびアプリケーションの互換性の問題
- 自動化およびオーケストレーションのサポート
- パッチ管理およびアップデートのスケジュール設定/調整
- アプリケーションのホスティングおよび管理
- パフォーマンス分析および/またはチューニング
- 変更記録の更新または CAB 会議への出席を含むがこれらに限定されない変更管理活動。
- LAN/WAN/SAN ネットワークの問題。
- 監視およびアラート活動
- ITSM（チケットシステムインテグレーション）
- システムセキュリティ強化活動
- クラスタリング
- 仮想 I/O サーバー

B. ストレージシステム特有の範囲外の活動:

上記のセクションに記載するサービスの範囲外の活動に加え、以下の活動はストレージシステムに特有のものです。内容に不一致がある場合は、以下の活動が優先します。

- オペレーティングシステム（OS）およびファームウェアのアップグレード支援。

- サードパーティ製アプリケーションおよびソフトウェアのトラブルシューティングおよび問題の診断。
- 外部ネットワークのトラブルシューティングおよび問題の診断。
- ハードウェアのアップグレード支援。
- **Park Place** の保守の対象でないシステムへのシステムリロケーションに伴い発生する問題の修復。これらの問題の修復は、アドホックな時間および材料制（T&M）の契約で別途請求します。
- ファームウェアのアップデートを必要とする OS バグの問題の修復。
- システムのルートアクセスおよび特定の OEM 独自のサービスツールを必要とする問題の修復。

顧客の責任

お客様は、オンサイトにおけるリモートシステムおよびストレージ管理のすべてに責任を負い、**Park Place** にリクエストに応じてリモートビュー共有アクセスを提供します。ソフトウェアのテクニカルサポートは、リモートで支援するサポートで、オンサイトシステム管理に代わるものではありません。

活動の協同的な性質上、お客様は、**Park Place** のテクニカルサポートチームと作業する、適切なシステム管理者またはストレージ管理者を確保する責任を負います。お客様の担当者は英語でコミュニケーションができなければなりません。本サービスは、このお客様の協力を条件とします。

お客様は、**Park Place** による問題の診断を支援するために、より広範なその環境に関する知識に加え、問題の基本的な理解およびこれを再現する能力を有していなければなりません。

お客様は、ログ、エラーメッセージの取得およびコンフィギュレーション情報の収集など、これらに限らない、問題の特定および解決活動を実行できなければなりません。お客様は、必要な場合、問題解決をサポートするために、システムのコンフィギュレーションの現在の動作またはバックアップのコピーを提供する責任を負います。**Park Place** は、トラブルシューティング情報が提供されている問題に対してのみ、トラブルシューティングサポートを提供できます。**Park Place** は、トラブルシューティングのサポートのために依頼した情報が提供されない場合、チケットを終了する権利を留保します。

お客様は、OEM ライセンスの要請に従ってソフトウェアパッチおよびファームウェアを入手し、維持する責任を負います。ソフトウェアテクニカルサポートサービスにはパッチの推奨が含まれる場合がありますが、**Park Place** はライセンスの制限により、ソフトウェアパッチを配布または提供しません。

資格

ソフトウェアのテクニカル サポートは、**Park Place** とハードウェア保守サポート契約を締結しているお客様のみが利用でき、お客様の注文一覧表に記載する適用期間中の当該サポートの対象である機器に対してのみ提供します。

パフォーマンス・スタンダード; SLAS & KPIS

 C. SLAs – オペレーティングシステムサポート

- Park Place ソフトウェアのテクニカルサポート–7 x 24

以下は、インシデントおよび重大度に関連して、このサービスにおける Park Place のレスポンスタイムのコミットメントを定めます：

	低	普通	高	緊急
重大度	重大度 4	重大度 3	重大度 2	重大度 1
SLA レスポンス タイム	24 x 7 x 12 時間	24 x 7 x 8 時 間	24 x 7 x 4 時間	24 x 7 x 30 分*
説明	アドバイ スの質 問のリ クエスト 。	システ ムのパ フォー マンス が低下 してい るが、 回避策 は利用 可能。	主要コ ンポー ネント のパフ フォー マンス が著し く低下 してい るか、 主要グ ループ のユー ザーが 著しい 期間パ フォー マンス の低下 を被っ ている。	主要コ ンポー ネント が利用 できな いか、 主要グ ループ のユー ザーが 環境に アクセ ス不可。

* 60 分以内の技術的な対応。

SLA レスポンスタイム： チケットへの参照を含む、Park Place からの確認 (非自動) として定義され、確認の通信手段は Central Park という顧客ポータル経由になる場合があることに留意してください。レスポンスタイムは、(a) Park Place ソリューションサポートセンターが最初のサービスの依頼を受領して確認し、かつ、(b) Park Place が初期レビューを完了し、依頼が注文一覧表に含まれる対象システムに関連することを確認した時点で開始します。お客様は、ビジネスニーズに基づき、契約上のレスポンスタイム外 (より遅い) のレスポンスタイムを選択できます。