

SUPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE¹

DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O Suporte Técnico de Software é a prestação de serviços remotos de suporte de TI para revisar, orientar e resolver problemas de software com funcionalidades licenciadas em hardware compatível. Ele é projetado para complementar o suporte fornecido pela equipe interna de monitoramento e administração do Cliente.

Os serviços de Suporte Técnico de Software fornecidos variam com base na tecnologia compatível. Essas variações, além de quaisquer limitações, estão detalhadas no documento “Limites do Produto de Suporte Técnico de Software”, localizado em <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>. Em caso de conflito entre os termos gerais estabelecidos neste documento de Descrição de Serviço e aqueles definidos nos Limites do Produto de Suporte Técnico de Software, estes últimos prevalecerão.

SERVIÇOS E ENTREGAS

A Park Place fornecerá recursos de suporte adequados para entregar orientações reativas remotas e suporte técnico (“Serviços”) para dar suporte à remediação de problemas no software operacional do Cliente em hardware do Cliente (“Sistemas Cobertos”), em inglês. Especificamente, a equipe de engenharia remota da Park Place (“Suporte Técnico”) prestará suporte remoto geral (por exemplo, por telefone ou compartilhamento de tela) nos Sistemas Cobertos.

A Park Place também oferecerá suporte de curta duração (restrito a seis horas ou menos) para tratar questões, desafios ou dúvidas relacionadas ao sistema operacional ligados aos Sistemas Cobertos, conforme identificado no Cronograma de Pedidos do Cliente. Isso inclui fornecer orientações especializadas e melhores práticas para apoiar a resolução de problemas e melhorar o desempenho.

Consulte o documento “Limites do Produto de Suporte Técnico de Software” (localizado em <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>) para informações sobre entregas e atividades fora do escopo específicas para sistemas operacionais nomeados e/ou hipervisores.

O Suporte Técnico de Software incluirá o seguinte:

1. *Criação de tickets de incidente:* O processo começa com o Cliente criando um ticket no Central Park, o portal do cliente da Park Place. O ponto de contato do Cliente receberá uma resposta inicial, representando o reconhecimento do ticket.
2. *Orientação sobre incidentes:* A equipe ou indivíduo de suporte da Park Place entrará em contato com o ponto de contato do Cliente listado no ticket para entender o objetivo atual e o resultado desejado. A equipe ou indivíduo de suporte da Park Place orientará o Cliente sobre as etapas para a resolução.

¹ Nossa oferta 'ParkView Technical Advice and Guidance' foi renomeada como Suporte Técnico de Software. Essa mudança de nome será refletida em nossos sistemas e contratos atuais e continuará ocorrendo. Portanto, esta descrição de serviço também se aplicará aos componentes da oferta listados abaixo, conforme identificado no Cronograma de Pedidos do 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. *Encerramento de incidentes:* Após o suporte ser fornecido ao Cliente e o Cliente confirmar que a solicitação foi atendida, o ticket é marcado como concluído e encerrado.

Todas as atividades são transparentes para o Cliente, que terá visibilidade dos tickets de incidente, de quaisquer notas de serviço e do progresso por meio do Central Park. As credenciais para acesso ao Central Park serão fornecidas durante o processo de integração ao contrato.

O compromisso de serviço da Park Place consiste no suporte consultivo fornecido neste documento e pode não incluir a entrega de um resultado ou produto específico. Nenhuma garantia pode ser criada ou estendida por representantes de vendas ou materiais de vendas escritos.

ATIVIDADES FORA DO ESCOPO

A. Atividades Gerais Fora do Escopo

- Elaboração de Relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, mas não se limitando a, planejamento associado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, movimentações e migrações de sistemas e aplicativos.
- Instalação, configuração inicial ou alterações em configurações existentes de sistemas que já estejam funcionalmente operacionais ou tarefas diárias de administração de sistemas, incluindo, mas não se limitando a, manutenção de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas do sistema, verificações de integridade do sistema e revisões de desempenho, atividades de backup e restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implementação de atualizações de software para qualquer sistema, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou atualizações de versão menor/maior. Embora o cliente seja totalmente responsável por obter e implementar as atualizações, a PPT auxiliará caso o cliente enfrente problemas durante o processo de atualização.
- Resolução de problemas relacionados a qualquer incidente durante uma ativação de recuperação de desastres em tempo real ou teste.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a um aplicativo ou produto não baseado no sistema operacional (geralmente de terceiros).
- Compra, ativação e resolução de conformidade de licenças.
- Problemas de Compatibilidade de Software e Aplicações.
- Suporte a Automação e Orquestração.
- Gerenciamento de Patches e Agendamento/Coordenação de Atualizações.
- Hospedagem e Gestão de Aplicações.
- Análise e/ou Otimização de Desempenho.
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, mas não se limitando a, atualização de registros de mudanças ou participação em reuniões do CAB.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Atividades de Monitoramento e Alertas.
- ITSM (Integração com Sistema de Gestão de Tickets).
- Atividades de Endurecimento de Segurança do Sistema.
- Clustering.
- Virtual I/O Server.

B. Atividades fora do escopo específicas para sistemas de armazenamento:

Além das atividades fora do escopo mencionadas na seção acima, as atividades abaixo referem-se especificamente a sistemas de armazenamento. Em caso de discrepância, as atividades abaixo prevalecerão:

- Assistência em atualizações de sistema operacional (OS) e firmware.
- Solução de problemas e diagnóstico para aplicativos e softwares de terceiros.
- Solução de problemas e diagnóstico para redes externas.
- Assistência em atualizações de hardware.
- Remediação de problemas que surjam devido à realocação de sistemas que não estejam sob manutenção pela Park Place. A remediação desses problemas será cobrada separadamente como um serviço ad-hoc de Tempo e Material (T&M).
- Remediação de problemas de bugs de sistema operacional que exijam atualizações de firmware.
- Remediação de problemas que exijam acesso root ao sistema e ferramentas específicas de serviço proprietário do OEM.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O Cliente é responsável por toda a administração de sistema e armazenamento remota no local e deverá fornecer acesso remoto de compartilhamento de tela à Park Place quando solicitado. O Suporte Técnico de Software é um suporte assistido remotamente e não substitui a administração de sistemas no local.

O Cliente é responsável por garantir que um administrador apropriado de sistema ou armazenamento esteja disponível para trabalhar com a equipe de Suporte Técnico da Park Place, uma vez que as atividades são de natureza colaborativa. O pessoal do Cliente deve ter capacidade de comunicação em inglês. Os Serviços estão condicionados a essa colaboração do Cliente.

O Cliente deve ter um entendimento fundamental do problema e a capacidade de reproduzi-lo, além de conhecimento do seu ambiente mais amplo, para auxiliar a Park Place no diagnóstico do problema.

O Cliente deve ser capaz de realizar atividades de determinação e resolução de problemas, tais como, mas não se limitando a, capturar logs, mensagens de erro e coletar informações de configuração. O Cliente é responsável por fornecer uma cópia de trabalho ou de backup de suas configurações do sistema para auxiliar na resolução do problema, se necessário. A Park Place somente será capaz de oferecer suporte na solução de problemas para os quais as informações de diagnóstico estejam disponíveis. A Park Place reserva-se o direito de encerrar tickets para os quais as informações solicitadas para suporte na resolução de problemas não tenham sido fornecidas.

O Cliente é responsável por obter e manter patches de software e firmware conforme os requisitos de licenciamento do OEM. Os serviços de Suporte Técnico de Software podem incluir recomendações de patches, mas a Park Place não distribuirá nem fornecerá patches devido a restrições de licenciamento.

PADRÕES DE DESEMPENHO; SLAs & KPIs

 C. SLAs – Suporte ao Sistema Operacional

- Park Place Suporte Técnico de Software – 7 x 24

A seguir estão definidos os compromissos de tempo de resposta da Park Place neste serviço para os incidentes e suas gravidades:

	LOW	NORMAL	HIGH	URGENTE
GRAVIDADE	Gravidade 4	Gravidade 3	Gravidade 2	Gravidade 1
TEMPO DE RESPOSTA SLA	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos*
DESCRIÇÃO	Solicitação para perguntas de tipo consultivo.	Desempenho do sistema degradado, com soluções alternativas disponíveis.	Desempenho de componentes-chave significativamente degradado ou grupo-chave de usuários enfrentando baixo desempenho por um período significativo.	Componente-chave indisponível ou grupo-chave de usuários incapaz de acessar seu ambiente.

* O suporte técnico estará disponível dentro de 60 minutos.

Tempo de Resposta SLA: Definido como o reconhecimento (não automatizado) pela Park Place, incluindo uma referência de ticket, observando que o veículo de comunicação para o reconhecimento pode ser o portal Central Park do cliente. O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial para o serviço foi recebida e reconhecida pelo Centro de Suporte de Soluções da Park Place e (b) a Park Place finalizou a análise inicial e confirmou que a solicitação está relacionada aos Sistemas Cobertos incluídos no Cronograma de Pedidos. O Cliente pode optar por um tempo de resposta diferente (mais lento) do tempo de resposta contratado, com base nas necessidades do seu negócio.