

## SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE

*Nota: Nuestra oferta de 'Asesoramiento y Orientación Técnica ParkView' ha cambiado de nombre a Soporte Técnico de Software. Este cambio de nombre se reflejará en nuestros sistemas y contratos actuales y será continuo.*

*Por lo tanto, esta descripción del servicio también se aplicará a los componentes de la oferta que se indican a continuación y que se identifican en el Programa de pedidos 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.*

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

El soporte técnico de software es la prestación de servicios de soporte informático remoto para revisar, asesorar y resolver problemas de software con funciones bajo licencia en hardware compatible. Está diseñado para mejorar el soporte proporcionado por el equipo interno de supervisión y administración del Cliente.

El Soporte Técnico de Software es una función de soporte adicional para hardware que está bajo mantenimiento de hardware con Park Place.

## SERVICIOS Y ENTREGAS

Park Place proporcionará los recursos de apoyo apropiados para ofrecer orientación remota reactiva y soporte técnico ("Servicios") para apoyar la remediación de problemas dentro del software operativo del Cliente en el hardware del Cliente ("Sistemas Cubiertos") en Inglés. Específicamente, el equipo de ingeniería remota de Park Place ("Soporte Técnico") proporcionará soporte remoto general (por ejemplo, por teléfono o pantalla compartida) en los Sistemas Cubiertos.

Park Place también ofrecerá soporte de corta duración (restringido a seis horas o menos) para abordar problemas, desafíos o preguntas relacionadas con el sistema operativo relacionado con los Sistemas cubiertos que se identifican en el Programa de pedidos del cliente. Esto incluye ofrecer asesoramiento experto y mejores prácticas para ayudar a resolver problemas y mejorar el rendimiento.

Los entregables específicos de los sistemas operativos y/o hipervisores identificados pueden estar disponibles en la página de inicio de [Contratación del cliente](#). En estos casos, los entregables y las actividades fuera del alcance identificados en las descripciones de servicio especificadas correspondientes prevalecerán sobre los entregables y las actividades fuera del alcance mencionados en el presente documento.

El soporte técnico de software incluirá lo siguiente

1. *Creación de un ticket de incidencia:* El proceso comienza con la creación de un ticket por parte del Cliente en Central Park, el portal de clientes de Park Place. El punto de contacto del cliente recibirá una respuesta inicial, que representa el acuse de recibo del ticket.
2. *Orientación del incidente:* El equipo de soporte de Park Place se pondrá en contacto con el punto de contacto del cliente que aparece en el ticket para entender el objetivo actual y el resultado deseado. El equipo de soporte de Park Place aconsejará al cliente sobre los pasos a seguir para resolver el problema.
3. *Cierre del incidente:* Una vez que se ha proporcionado soporte al Cliente y éste confirma que la solicitud ha sido atendida, el ticket se marca como completado y cerrado.

Todas las actividades son transparentes para el Cliente, que tendrá visibilidad de los tickets de incidencias, de cualquier nota del ticket de servicio y del progreso a través de Central Park. Las credenciales de acceso a Central Park se facilitarán durante el proceso de contratación.

El compromiso de servicio de Park Place consiste en el apoyo consultivo proporcionado en este documento y no puede entregar ningún producto o resultado específico. Ninguna garantía puede ser creada o extendida por representantes de ventas o materiales de ventas escritos.

## ACTIVIDADES FUERA DEL ALCANCE

### A. Actividades generales fuera del alcance

- Preparación de informes de análisis de causa raíz (ACR) y cualquier otra actividad asociada.
- Trabajo de proyecto, incluida, entre otras, la planificación asociada a nuevos servidores, sistemas y servicios; instalaciones, traslados y migraciones de sistemas y aplicaciones.
- Instalación, configuración inicial o cambios en las configuraciones de trabajo existentes de cualquier sistema o tareas cotidianas de administración de sistemas, incluidas, entre otras, el mantenimiento de sistemas de archivos, la gestión de impresoras, la gestión de credenciales de cuentas de sistema, las comprobaciones del estado del sistema y las revisiones de rendimiento, las copias de seguridad y las actividades de restauración, el cumplimiento de las normas de seguridad, la documentación y la formación.
- Actividades relacionadas con el suministro/descarga o el despliegue de parches de software para cualquier sistema, incluidas correcciones de errores, actualizaciones de seguridad o actualizaciones de versiones menores/mayores. Aunque el cliente es plenamente responsable de la obtención y aplicación de los parches, PPT le ayudará si tiene problemas durante el proceso de aplicación de los parches.
- Solución de cualquier problema durante una invocación o prueba de recuperación de desastres en vivo.
- Cualquier instalación, configuración, resolución de problemas, eliminación o sustitución relacionada con una aplicación o producto no basado en SO (normalmente de terceros).
- Adquisición de licencias, activación y resolución de problemas de conformidad.

- Problemas de compatibilidad de software y aplicaciones
- Soporte de automatización y orquestación
- Gestión de parches y programación/coordiación de actualizaciones
- Alojamiento y gestión de aplicaciones
- Análisis y/o ajuste del rendimiento
- Actividades de gestión de cambios, incluidas, entre otras, la actualización de registros de cambios o la asistencia a reuniones del CAB.
- Problemas de red LAN/ WAN/ SAN.
- Actividades de supervisión y alerta
- ITSM (integración del sistema de tickets)
- Actividades de refuerzo de la seguridad del sistema
- Agrupación en clústeres
- Servidor de E/S virtual

B. Actividades fuera de alcance específicas de los sistemas de almacenamiento:

Además de las actividades fuera de alcance mencionadas en la sección anterior, las siguientes actividades se refieren específicamente a los sistemas de almacenamiento. En caso de discrepancia, prevalecerán las siguientes actividades:

- Asistencia para la actualización del sistema operativo (SO) y del firmware.
- Resolución de problemas y diagnóstico de problemas de aplicaciones y software de terceros.
- Resolución y diagnóstico de problemas en redes externas.
- Asistencia para la actualización de hardware.
- Solución de los problemas que surjan debido a la reubicación de sistemas que no estén en mantenimiento con Park Place. La solución de estos problemas se facturará por separado como un compromiso ad hoc de tiempo y material (T&M).
- Solución de problemas de errores del sistema operativo que requieran actualizaciones de firmware.
- Remediación de problemas que requieran acceso root al sistema y herramientas de servicio OEM propietarias específicas.

**RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

El cliente es responsable de toda la administración remota del sistema y del almacenamiento in situ y proporcionará acceso remoto compartido a Park Place cuando se le solicite. El soporte técnico de software es un soporte remoto asistido y no sustituye a la administración del sistema in situ.

El Cliente es responsable de asegurar que un administrador de sistema o almacenamiento apropiado esté disponible para trabajar con el equipo de Soporte Técnico de Park Place ya que las actividades son de naturaleza colaborativa. El personal del Cliente debe ser capaz de comunicarse en inglés. Los Servicios están condicionados a esta colaboración del Cliente.

El Cliente debe tener una comprensión fundamental del problema y la capacidad de replicarlo, además del conocimiento de su entorno más amplio, para ayudar a Park Place en el diagnóstico del problema.

El Cliente debe ser capaz de realizar actividades de determinación y resolución de problemas, tales como, pero no limitadas a, la captura de registros, mensajes de error y la recopilación

de información de configuración. El cliente es responsable de proporcionar una copia de seguridad o de trabajo actual de la configuración de su sistema para ayudar a resolver el problema si es necesario. Park Place sólo será capaz de proporcionar apoyo en la solución de problemas en los que la información de solución de problemas están disponibles. Park Place se reserva el derecho de cerrar los tickets para los cuales no se ha proporcionado la información solicitada para apoyar con la solución de problemas.

El Cliente es responsable de obtener y mantener los parches de software y firmware de acuerdo con los requisitos de licencia OEM. Los servicios de Soporte Técnico de Software pueden incluir recomendaciones de parches, pero Park Place no distribuirá ni proporcionará parches debido a restricciones de licencia.

### **ELEGIBILIDAD**

El Soporte Técnico de Software sólo está disponible para clientes que estén bajo soporte contractual de mantenimiento de hardware con Park Place y sólo con respecto al equipo cubierto por dicho soporte durante el plazo aplicable según se indica en el Programa de Pedido del cliente.

**ESTÁNDARES DE RENDIMIENTO; SLAS & KPIS**

 C. SLAs - Soporte de Sistema Operativo

- Soporte Técnico de Park Place Software - 7 x 24

A continuación se establecen los compromisos de tiempo de respuesta de Park Place bajo este servicio con respecto a los incidentes y severidad:

	<b>BAJA</b>	<b>NORMAL</b>	<b>ALTO</b>	<b>URGENTE</b>
<b>GRAVEDAD</b>	Gravedad 4	Gravedad 3	Gravedad 2	Gravedad 1
<b>TIEMPO DE RESPUESTA SLA</b>	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Solicitud de asesoramiento.	Rendimiento del sistema degradado con soluciones disponibles.	El rendimiento de los componentes clave se degrada significativamente o un grupo clave de usuarios sufre un rendimiento deficiente durante un periodo significativo.	Componente clave no disponible o grupo clave de usuarios que no pueden acceder a su entorno.

\* El compromiso técnico estará disponible en 60 minutos.

*SLA Tiempo de respuesta:* Definido como el acuse de recibo (no automatizado) de Park Place que incluye una referencia de ticket, teniendo en cuenta que el vehículo de comunicación para el acuse de recibo puede ser a través del portal de clientes de Central Park. El tiempo de respuesta comienza cuando (a) la llamada inicial para el servicio ha sido recibida y reconocida por el Centro de Soporte de Soluciones de Park Place y (b) Park Place ha completado la revisión inicial y confirmado que la solicitud se refiere a los Sistemas Cubiertos incluidos en la Lista de Pedidos. El Cliente puede elegir un tiempo de respuesta fuera de (más lento que) el tiempo de respuesta contratado basado en sus necesidades de negocio.