

SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE¹

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

El Soporte Técnico de Software consiste en la prestación de servicios de soporte remoto de TI para revisar, asesorar y resolver problemas de software relacionados con funciones licenciadas en hardware compatible. Está diseñado para complementar el soporte proporcionado por el equipo interno de monitoreo y administración del Cliente.

Los servicios de Soporte Técnico de Software proporcionados varían según la tecnología compatible. Estas variaciones, además de cualquier limitación, se detallan en el documento “Software Technical Support Product Boundaries” ubicado en <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>. En caso de conflicto entre los términos generales establecidos en este documento de Descripción del Servicio y los establecidos en “Software Technical Support Product Boundaries”, prevalecerán los últimos.

SERVICIOS Y ENTREGABLES

Park Place proporcionará los recursos de soporte adecuados para ofrecer orientación remota reactiva y soporte técnico (“Servicios”) para apoyar en la corrección de problemas dentro del software operativo en el hardware del Cliente (“Sistemas Cubiertos”), en inglés. Específicamente, el equipo de ingeniería remota de Park Place (“Soporte Técnico”) proporcionará soporte remoto en general (por ejemplo, vía telefónica o uso compartido de pantalla) para los Sistemas Cubiertos.

Park Place también ofrecerá soporte de corta duración (restringido a un máximo de seis horas) para abordar problemas, desafíos o preguntas relacionadas con el sistema operativo de los Sistemas Cubiertos que estén identificados en el Cronograma de Pedido del cliente. Esto incluye ofrecer asesoramiento experto y mejores prácticas para apoyar la resolución de problemas y mejorar el rendimiento.

Consulte el documento “Software Technical Support Product Boundaries” (ubicado en <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>) para actividades entregables y fuera de alcance específicas para sistemas operativos y/o hipervisores nombrados.

El Soporte Técnico de Software incluirá lo siguiente:

1. *Creación de tickets de incidencia:* El proceso comienza con el Cliente creando un ticket dentro de Central Park, el portal para clientes de Park Place. El punto de contacto del Cliente recibirá una respuesta inicial, lo que representa el reconocimiento del ticket.
2. *Guía para incidencias:* El equipo o representante de soporte de Park Place se comunicará con el punto de contacto del Cliente listado en el ticket para entender el objetivo actual y el resultado deseado. El equipo o representante de soporte de Park Place asesorará al Cliente sobre los pasos necesarios para la resolución.

¹ Nuestra oferta ‘ParkView Technical Advice and Guidance’ ha sido renombrada como Soporte Técnico de Software. Este cambio de nombre se reflejará en nuestros sistemas y contratos actuales y será un proceso continuo. Por lo tanto, esta descripción del servicio también se aplicará a los componentes de la oferta mencionados a continuación, los cuales están identificados en el Cronograma de Pedido 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. *Cierre de incidencias:* Una vez que se haya proporcionado soporte al Cliente y este confirme que la solicitud ha sido atendida, el ticket se marcará como completado y cerrado.

Todas las actividades son transparentes para el Cliente, quien tendrá visibilidad de los tickets de incidencia, cualquier anotación en los tickets de servicio y el progreso a través de Central Park. Las credenciales para acceder a Central Park se proporcionarán durante el proceso de incorporación al contrato.

El compromiso de servicio de Park Place consiste en el soporte consultivo brindado aquí y puede no incluir ningún entregable o resultado específico. Ninguna garantía puede ser creada o extendida por representantes de ventas o materiales de venta escritos.

ACTIVIDADES FUERA DEL ALCANCE

A. Actividades Generales Fuera del Alcance

- Preparación de informes de Análisis de Causa Raíz (RCA) y cualquier otra actividad asociada.
- Trabajo de proyectos, incluyendo pero no limitado a la planificación asociada con nuevos servidores, sistemas y servicios; instalaciones de sistemas y aplicaciones, traslados y migraciones.
- Instalación, configuración inicial o cambios en configuraciones existentes funcionales de cualquier sistema, o tareas de administración diaria del sistema, incluyendo pero no limitado a mantenimiento de sistemas de archivos, gestión de impresoras, administración de credenciales de cuentas del sistema, revisiones de estado y rendimiento del sistema, actividades de respaldo y recuperación, cumplimiento de seguridad, documentación y capacitación.
- Actividades relacionadas con la provisión/descarga o implementación de parches de software para cualquier sistema, incluidos correcciones de errores, actualizaciones de seguridad o actualizaciones menores/mayores de versión. Si bien el cliente es completamente responsable de obtener e implementar los parches, PPT asistirá si el cliente tiene problemas durante el proceso de parcheo.
- Resolución de problemas relacionados con cualquier incidente durante una activación o prueba en vivo de recuperación ante desastres.
- Cualquier instalación, configuración, solución de problemas, eliminación o reemplazo relacionado con una aplicación o producto de terceros que no esté basado en el sistema operativo.
- Compra, activación y resolución de cumplimiento de licencias.
- Problemas de compatibilidad de software y aplicaciones.
- Soporte para Automatización y Orquestación.
- Gestión de Parches y Programación/Coordinación de Actualizaciones.
- Alojamiento y Gestión de Aplicaciones.
- Análisis y/o Optimización de Rendimiento.
- Actividades de Gestión de Cambios, incluyendo pero no limitándose a actualizar registros de cambios o asistir a reuniones del CAB.
- Problemas de redes LAN/WAN/SAN.
- Actividades de Monitoreo y Alertas.
- ITSM (Integración con el Sistema de Tickets).
- Actividades de Endurecimiento de Seguridad del Sistema.
- Clústeres.
- Servidor Virtual de E/S (Virtual I/O Server).

B. Actividades fuera del alcance específicas para sistemas de almacenamiento:

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

- Asistencia para actualizaciones de sistema operativo (OS) y firmware.
- Solución de problemas y diagnóstico de aplicaciones y software de terceros.
- Solución de problemas y diagnóstico de redes externas.
- Asistencia para actualizaciones de hardware.
- Remediación de problemas que surjan debido a la reubicación de sistemas que no están bajo mantenimiento con Park Place. La remediación de estos problemas se cobrará por separado como un contrato ad hoc de Tiempo y Materiales (T&M).
- Remediación de problemas de errores del sistema operativo que requieran actualizaciones de firmware.
- Remediación de problemas que requieran acceso raíz al sistema y herramientas de servicio específicas del OEM propietario.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente es responsable de toda la administración remota de sistemas y almacenamiento en el sitio y proporcionará acceso de uso compartido de pantalla a Park Place cuando se solicite. El Soporte Técnico de Software es un servicio de soporte remoto asistido y no reemplaza la administración local del sistema.

El Cliente es responsable de garantizar que un administrador de sistema o almacenamiento adecuado esté disponible para trabajar con el equipo de Soporte Técnico de Park Place, ya que las actividades tienen un carácter colaborativo. El personal del Cliente debe ser capaz de comunicarse en inglés. Los Servicios están condicionados a esta colaboración del Cliente.

El Cliente debe tener un entendimiento fundamental del problema y la capacidad de replicarlo, además de conocimiento de su entorno general, para ayudar a Park Place en el diagnóstico del problema.

El Cliente debe poder realizar actividades de determinación y resolución de problemas, tales como, pero no limitándose a, captura de registros, mensajes de error y recopilación de información de configuración. El Cliente es responsable de proporcionar una copia funcional o de respaldo actual de la configuración de su sistema para ayudar en la resolución del problema, si es necesario. Park Place solo podrá proporcionar soporte de solución de problemas para aquellos problemas para los que haya información de diagnóstico disponible. Park Place se reserva el derecho de cerrar tickets para los cuales no se haya proporcionado la información solicitada para el diagnóstico del problema.

El Cliente es responsable de obtener y mantener parches de software y firmware de acuerdo con los requisitos de licenciamiento del 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 licenciamiento.

ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO; SLAs Y KPIs

 C. SLAs – Soporte del Sistema Operativo

- Park Place Soporte Técnico de Software – 7 x 24

Lo siguiente establece los compromisos de tiempo de respuesta de Park Place bajo este servicio con respecto a las incidencias y su severidad:

	LOW	NORMAL	HIGH	URGENTE
SEVERIDAD	Severidad 4	Severidad 3	Severidad 2	Severidad 1
TIEMPO DE RESPUESTA 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*
DESCRIPCIÓN	Solicitud de preguntas de tipo consultivo.	El rendimiento del sistema está degradado pero con soluciones alternativas disponibles.	El rendimiento de los componentes clave está significativamente degradado o un grupo clave de usuarios enfrenta un rendimiento deficiente durante un periodo significativo.	Un componente clave no está disponible o un grupo clave de usuarios no puede acceder a su entorno.

* El soporte técnico estará disponible dentro de los 60 minutos.

Tiempo de Respuesta SLA: Definido como el reconocimiento (no automatizado) de Park Place incluyendo una referencia de ticket, señalando que el medio de comunicación para el reconocimiento puede ser a través del portal del cliente 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 está relacionada con Sistemas Cubiertos incluidos en el Cronograma de Pedido. El Cliente puede elegir un tiempo de respuesta diferente (más lento que) al tiempo de respuesta contratado basado en sus necesidades comerciales.