

## PARKVIEW PERFORMANCE INSIGHTS

### DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

La fourniture de services de surveillance et de notification à distance à l'aide d'outils de surveillance PPT afin d'examiner les performances de l'environnement du client.

### SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

PPT fournira des services de surveillance et d'alerte sur les événements survenant dans l'environnement du client ("Services"). PPT informera le client lorsque les mesures de performance auront dépassé les seuils programmés.

PPT fournira les ressources de billetterie appropriées pour fournir les services afin de soutenir les systèmes couverts. Plus précisément, PPT fournira

- la création automatisée de tickets
- une procédure de notification définie

Toutes les activités sont transparentes pour le client, qui aura accès aux tickets d'incident, aux notes d'ingénierie et à l'avancement des travaux via Central Park, le portail client de PPT. Les identifiants permettant d'accéder à Central Park seront fournis au client au cours de la procédure d'intégration.

#### (i) Création automatisée de tickets

*Identification des incidents* : Le processus commence par la détection d'un élément de l'environnement du client qui a dépassé des seuils de performance prédéfinis, ce qui entraîne un incident.

*Enregistrement de l'incident* : Une fois l'incident identifié, il est automatiquement enregistré dans un système centralisé de gestion des incidents ou dans un outil d'émission de tickets, avec des informations essentielles telles que la date, l'heure et la description de l'alerte.

*Clôture de l'incident* : PPT ferme le ticket après que le client a été notifié.

#### (ii) Procédure de notification définie

PPT informera le client de l'évolution du problème par le biais d'une notification automatisée. Les contacts de notification d'événement sont définis par le client lors des activités d'intégration dans

Central Park. Le client peut modifier ces contacts pendant la durée de l'accord de service grâce à la fonctionnalité en libre-service de Central Park.

### **ÉLIGIBILITÉ**

ParkView Performance Insights n'est disponible que pour les clients qui ont acheté ce service pour l'équipement qui est sous support contractuel avec Park Place pendant la durée applicable.

### **RESPONSABILITÉS**

Ce qui suit énonce certaines responsabilités du client et du PPT dans le cadre de ce service :

- Le client doit s'assurer que l'infrastructure appropriée avec l'accès au réseau requis est fournie et maintenue pour faciliter le service.
- Le client doit fournir les détails nécessaires à la configuration de l'appareil, par exemple le nom d'hôte ou l'adresse IP, les références d'authentification et la personne à contacter pour les notifications.
- Le client désignera et maintiendra une personne de contact à laquelle PPT adressera les notifications de service.
- PPT assurera la maintenance de l'infrastructure de PPT afin de garantir la fiabilité et la fonctionnalité du service.

### **EXCLUSIONS**

Sans limitation, les éléments suivants ne sont pas inclus dans les services prévus par le présent accord :

- La correction de tout problème lié aux systèmes couverts.
- Personnalisation des seuils prédéfinis pour les mesures de performance.
- Les frais payables à des tiers pour tout travail associé à ce service mais non effectué par PPT.
- Sauf mention explicite ci-dessus, la surveillance, la gestion, la maintenance ou l'installation de logiciels à toute couche de la pile logicielle au-dessus du système d'exploitation, par exemple les intergiciels ou les applications.
- La notification à tout autre fournisseur de services de maintenance ou de garantie.