

PARKVIEW PERFORMANCE INSIGHTS

ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Die Bereitstellung von Fernüberwachungs- und Benachrichtigungsdiensten unter Verwendung von PPT-Überwachungstools zur Überprüfung der Leistung der Kundenumgebung.

LEISTUNGEN UND ERGEBNISSE

PPT erbringt Überwachungs- und Benachrichtigungsdienste für Ereignisse in der Umgebung des Kunden ("Dienste"). PPT wird den Kunden benachrichtigen, wenn die Leistungskennzahlen die programmierten Schwellenwerte überschritten haben.

PPT wird geeignete Ticketing-Ressourcen zur Erbringung der Services zur Unterstützung der Abgedeckten Systeme bereitstellen. Im Einzelnen wird PPT Folgendes bereitstellen

- Automatisierte Ticket-Erstellung
- Definierte Benachrichtigungsprozedur

Alle Aktivitäten sind für den Kunden transparent, der über Central Park, das Kundenportal von PPT, Einsicht in Tickets, technische Notizen und Fortschritte hat. Die Zugangsdaten für Central Park werden dem Kunden während des Onboarding-Prozesses zur Verfügung gestellt.

(i) Automatisierte Ticket-Erstellung

Identifizierung von Vorfällen: Der Prozess beginnt mit der Erkennung, wenn ein Element der Kundenumgebung vordefinierte Leistungsschwellenwerte überschritten hat, was zu einem Vorfall führt.

Protokollierung von Vorfällen: Sobald ein Vorfall identifiziert ist, wird er automatisch in einem zentralisierten Vorfallsverwaltungssystem oder Ticket-Tool aufgezeichnet, wobei wichtige Informationen wie Datum, Uhrzeit und Beschreibung des Alarms erfasst werden.

Abschluss des Vorfalls: PPT wird das Ticket schließen, nachdem der Kunde benachrichtigt wurde.

(ii) Definiertes Benachrichtigungsverfahren

PPT wird den Kunden über eine automatische Benachrichtigung auffordern, das Problem zu überprüfen. Die Kontakte für die Ereignisbenachrichtigung werden vom Kunden während der Einführungsaktivitäten in Central Park festgelegt. Der Kunde kann diese Kontakte während der Laufzeit des Servicevertrags über die Selbstbedienungsfunktion von Central Park ändern.

ZULÄSSIGKEIT

ParkView Performance Insights steht nur Kunden zur Verfügung, die diesen Service für Geräte erworben haben, die während der geltenden Laufzeit vertraglich von Park Place unterstützt werden.

VERANTWORTLICHKEITEN

Im Folgenden werden bestimmte Verantwortlichkeiten des Kunden und von PPT im Rahmen dieses Dienstes dargelegt:

- Der Kunde muss sicherstellen, dass eine geeignete Infrastruktur mit dem erforderlichen Netzwerkzugang bereitgestellt und gewartet wird, um den Service zu ermöglichen.
- Der Kunde stellt die erforderlichen Angaben zur Gerätekonfiguration zur Verfügung, z. B. Hostname oder IP-Adresse, Authentifizierungsdaten und Kontaktperson für Benachrichtigungen.
- Der Kunde benennt und unterhält eine Kontaktperson, an die PPT Service-Benachrichtigungen weiterleiten wird.
- PPT wird die Infrastruktur von PPT aufrechterhalten, um die Zuverlässigkeit und Funktionalität des Dienstes zu unterstützen.

AUSSCHLÜSSE

Ohne Einschränkung sind die folgenden Punkte nicht in den Leistungen dieser Vereinbarung enthalten:

- Behebung von Problemen im Zusammenhang mit den abgedeckten Systemen.
- Anpassung von vordefinierten Schwellenwerten für Leistungskennzahlen.
- An Dritte zu zahlende Gebühren für Arbeiten, die mit diesem Dienst zusammenhängen, aber nicht von PPT durchgeführt werden.
- Außer in den Fällen, in denen dies oben ausdrücklich angegeben ist, Überwachung, Verwaltung, Wartung oder Installation von Software auf einer beliebigen Schicht des Software-Stacks oberhalb des Betriebssystems, z. B. Middleware oder Anwendungen.
- Benachrichtigung eines anderen Wartungs- oder Garantieanbieters.