

PARKVIEW AUTOMATED SUPPORT™

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

La fourniture de services de surveillance proactive du matériel à l'aide d'outils de surveillance PPT pour examiner les performances de l'environnement du client. Il surveille en permanence la télémétrie de la santé du matériel et les alertes système, détecte les conditions de défaillance prédéfinies (par exemple, les défaillances des lecteurs, les erreurs de mémoire, les seuils thermiques) et génère automatiquement un ticket d'assistance au sein de la plateforme de gestion des incidents de PPT.

ParkView Automated Support™ est conçu pour fonctionner avec les services de maintenance matérielle de Park Place en tant que complément afin de faciliter une résolution proactive ou une résolution réactive plus rapide par le biais d'une notification automatisée des incidents. Les services de maintenance du matériel constituent une offre distincte et sont vendus séparément.

SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

ParkView Automated Support™ est une solution légère et non intrusive conçue pour fonctionner en continu sur l'infrastructure prise en charge avec un impact minimal sur le système. Elle surveille la télémétrie matérielle, les journaux système et les indicateurs de défaillance en temps réel afin de détecter des problèmes tels que des défaillances de lecteur, des erreurs de mémoire et des anomalies thermiques (" Services "). ParkView Automated Support™ utilise des signatures de défaut et une logique d'analyse spécifiques aux OEM pour garantir une détection précise sur une large gamme de matériel d'entreprise. Lorsqu'un défaut est identifié, ParkView Automated Support™ crée automatiquement un ticket d'assistance détaillé dans la plateforme de gestion des incidents de PPT (" Livrable "). Chaque ticket comprend des métadonnées de diagnostic enrichies, afin de permettre aux équipes de support technique de trier et de répondre rapidement.

PPT répondra aux tickets d'assistance générés par ParkView Automated Support™ en fonction du niveau d'assistance contracté par le Client (par exemple, 24x7x4, NBD), comme indiqué dans le calendrier de commande pour le(s) système(s) couvert(s) correspondant(s). Les activités sur le ticket sont transparentes pour le Client, qui aura une visibilité sur les tickets d'incident, les notes d'ingénierie et l'avancement du ticket par le biais de 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.

ÉLIGIBILITÉ

ParkView Automated Support™ n'est disponible que pour les clients qui ont acheté ce service pour l'équipement qui est sous assistance contractuelle avec Park Place pendant la durée applicable.

RESPONSABILITÉS

Ce qui suit énonce certaines responsabilités du client et des responsabilités 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 : remédiation de tout problème lié aux logiciels des systèmes couverts ; personnalisation des seuils prédéfinis pour les mesures de performance ; frais payables à des tiers pour tout travail associé à ce service mais non effectué par PPT ; sauf mention explicite ci-dessus, surveillance, gestion, maintenance ou installation de logiciels à toute couche de la pile logicielle au-dessus du système d'exploitation, par exemple les logiciels intermédiaires ou les applications ; notification à tout autre fournisseur de services de maintenance ou de garantie :

AUTRES INFORMATIONS

- Tous les droits, titres et intérêts relatifs aux outils de surveillance de PPT demeurent la propriété exclusive de PPT. Tout retour d'information ou suggestion fourni par le client peut être utilisé par PPT sans obligation.
- L'outil de surveillance ParkView Automated Support™ ne nécessite aucun accès aux données de charge de travail du client. Seule la télémétrie de la santé du système et les journaux de défaillance sont collectés.
- L'outil de surveillance ParkView Automated Support™ est fourni " tel quel ". PPT ne donne aucune garantie quant à un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur. Sans limitation, PPT ne sera pas responsable des défaillances du service dues à des événements externes, y compris, mais sans s'y limiter, les défauts non détectés en raison d'une mauvaise configuration de l'agent, d'une connectivité bloquée ou d'une création de ticket retardée en raison de problèmes de réseau côté client ou d'agents désactivés.