

PARKVIEW AUTOMATED SUPPORT™

ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Die Bereitstellung von proaktiven Hardware-Überwachungsdiensten unter Verwendung von PPT-Überwachungstools zur Überprüfung der Leistung der Umgebung des Kunden. Es überwacht kontinuierlich die Hardware-Zustands-Telemetrie und Systemwarnungen, erkennt vordefinierte Fehlerbedingungen (z. B. Laufwerksausfälle, Speicherfehler, thermische Schwellenwerte) und generiert automatisch ein Support-Ticket innerhalb der Incident-Management-Plattform von PPT.

ParkView Automated Support™ ist so konzipiert, dass es mit den Hardware Maintenance Services von Park Place als Add-on zusammenarbeitet, um eine proaktive Lösung oder eine schnellere reaktive Lösung durch eine automatische Benachrichtigung bei Vorfällen zu ermöglichen. Hardware Maintenance Services ist ein separates Angebot und wird separat verkauft.

SERVICES UND LEISTUNGEN

ParkView Automated Support™ ist eine leichtgewichtige, nicht-intrusive Lösung, die so konzipiert ist, dass sie kontinuierlich auf der unterstützten Infrastruktur mit minimalen Systemauswirkungen läuft. Sie überwacht Hardware-Telemetrie, Systemprotokolle und Fehlerindikatoren in Echtzeit, um Probleme wie Laufwerksausfälle, Speicherfehler und thermische Anomalien zu erkennen ("Services"). ParkView Automated Support™ verwendet OEM-spezifische Fehlersignaturen und Parsing-Logik, um eine genaue Erkennung über eine breite Palette von Unternehmens-Hardware zu gewährleisten. Wenn ein Fehler erkannt wird, erstellt ParkView Automated Support™ automatisch ein detailliertes Support-Ticket in der Incident-Management-Plattform von PPT ("Deliverable"). Jedes Ticket enthält angereicherte Diagnosemetadaten, die es dem technischen Support ermöglichen, schnell eine Triage vorzunehmen und zu reagieren.

PPT reagiert auf Support-Tickets, die von ParkView Automated Support™ generiert werden, auf der Grundlage des vom Kunden vertraglich vereinbarten Support-Levels (z. B. 24x7x4, NBD), wie im Bestellplan für das/die entsprechende(n) abgedeckte(n) System(e) angegeben. Die Aktivitäten auf dem Ticket sind für den Kunden transparent, der über Central Park, das Kundenportal von PPT, Einsicht in Incident-Tickets, technische Notizen und den Ticket-Fortschritt hat. Die Zugangsdaten für Central Park werden dem Kunden während des Onboarding-Prozesses zur Verfügung gestellt.

ZULÄSSIGKEIT

ParkView Automated Support™ steht nur Kunden zur Verfügung, die diesen Service für Geräte erworben haben, für die Park Place während der geltenden Laufzeit einen Supportvertrag abgeschlossen hat.

VERANTWORTLICHKEITEN

Im Folgenden werden bestimmte Verantwortlichkeiten des Kunden und die Verantwortlichkeiten 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 unterhält die Infrastruktur von PPT, um die Zuverlässigkeit und Funktionalität des Dienstes zu gewährleisten.

AUSSCHLÜSSE:

Ohne Einschränkung sind die folgenden Leistungen nicht in dieser Vereinbarung enthalten: Behebung von softwarebezogenen Problemen im Zusammenhang mit den Abgedeckten Systemen; Anpassung von vordefinierten Schwellenwerten für Leistungskennzahlen; an Dritte zu zahlende Gebühren für Arbeiten, die mit diesem Service verbunden sind, 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 Schicht des Software-Stacks oberhalb des Betriebssystems, z. B. Middleware oder Anwendungen; Benachrichtigung eines anderen Wartungs- oder Garantieanbieters:

SONSTIGE INFORMATIONEN

- Alle Rechte, Titel und Interessen an den Überwachungsinstrumenten von PPT bleiben das ausschließliche Eigentum von PPT. Vom Kunden zur Verfügung gestelltes Feedback oder Vorschläge können von PPT unverbindlich verwendet werden.
- Das ParkView Automated Support™-Überwachungstool erfordert keinen Zugriff auf die Workload-Daten des Kunden. Es werden lediglich Telemetriedaten zum Systemzustand und Fehlerprotokolle erfasst.
- Das ParkView Automated Support™ Überwachungstool wird ohne Mängelgewähr bereitgestellt. PPT übernimmt keine Garantie für einen ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb. Ohne Einschränkung ist PPT nicht verantwortlich für Serviceausfälle aufgrund externer Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fehler, die aufgrund von Fehlkonfigurationen von Agenten, blockierter Konnektivität oder verzögerter Ticketerstellung aufgrund von Netzwerkproblemen auf Kundenseite oder deaktivierten Agenten nicht erkannt werden.