

## PARKVIEW AUTOMATED SUPPORT™

### DESCRIZIONE GENERALE DEI SERVIZI

La fornitura di servizi proattivi di monitoraggio hardware attraverso l'uso di strumenti di monitoraggio PPT per analizzare le prestazioni dell'ambiente del Cliente. Il sistema monitora continuamente la telemetria dello stato dell'hardware e gli avvisi di sistema, rileva condizioni di errore predefinite (ad esempio, guasti dei drive, errori di memoria, superamento delle soglie termiche) e genera automaticamente un ticket di supporto all'interno della piattaforma di gestione degli incidenti di PPT.

ParkView Automated Support™ è progettato per funzionare insieme ai Servizi di Manutenzione Hardware di Park Place come un componente aggiuntivo, per facilitare la risoluzione proattiva o accelerare la risoluzione reattiva tramite notifiche automatiche degli incidenti. I Servizi di Manutenzione Hardware sono un'offerta separata e vengono venduti separatamente.

### SERVIZI E CONSEGNE

ParkView Automated Support™ è una soluzione leggera e non invasiva, progettata per funzionare in modo continuo su infrastrutture supportate con un impatto minimo sul sistema. Monitora in tempo reale la telemetria dell'hardware, i registri di sistema e gli indicatori di guasto per rilevare problemi come guasti dei drive, errori di memoria e anomalie di temperatura ("Servizi"). ParkView Automated Support™ utilizza firme di guasto specifiche degli OEM e logiche di analisi per garantire un rilevamento accurato su un'ampia gamma di hardware aziendale. Quando viene rilevato un guasto, ParkView Automated Support™ crea automaticamente un ticket di supporto dettagliato nella piattaforma di gestione degli incidenti di PPT ("Consegna"). Ogni ticket include metadati diagnostici arricchiti per permettere ai team di Supporto Tecnico di procedere rapidamente alla valutazione e alla risposta.

PPT risponderà ai ticket di supporto generati da ParkView Automated Support™ in base al livello di supporto contrattato dal Cliente (ad esempio, 24x7x4, NBD), come delineato nel Programma d'Ordine per il/i Sistema/i Coperto/i corrispondente/i. Le attività sul ticket saranno trasparenti per il Cliente, che avrà visibilità sui ticket degli incidenti, sulle note ingegneristiche e sull'avanzamento dei ticket attraverso Central Park, il portale clienti di PPT. Le credenziali per accedere a Central Park saranno fornite al Cliente durante il processo di onboarding.

### IDONEITÀ

ParkView Automated Support™ è disponibile solo per i clienti che hanno acquistato questo servizio per apparecchiature in supporto contrattuale con Park Place durante il periodo applicabile.

### RESPONSABILITÀ

Le seguenti responsabilità del Cliente e di PPT sono stabilite nell'ambito di questo servizio:

- Il Cliente deve assicurarsi che l'infrastruttura appropriata con accesso di rete richiesto sia fornita e mantenuta per facilitare il servizio.

- Il Cliente deve fornire i dettagli di configurazione dei dispositivi richiesti, ad esempio nome host o indirizzo IP, credenziali di autenticazione e un contatto per le notifiche.
- Il Cliente identificherà e manterrà un contatto a cui PPT indirizzerà le notifiche di servizio.
- PPT manterrà l'infrastruttura di PPT per supportare l'affidabilità e la funzionalità del servizio.

### ESCLUSIONI:

Senza limitazioni, i seguenti elementi non sono inclusi nei Servizi previsti da questo accordo: la risoluzione di problemi di tipo software relativi ai Sistemi Coperti; la personalizzazione delle soglie predefinite per i parametri di prestazione; gli oneri dovuti a terze parti per qualsiasi attività associata a questo Servizio ma non eseguita da PPT; salvo ove espressamente indicato sopra, il monitoraggio, la gestione, la manutenzione o l'installazione di software in qualsiasi livello della pila software sopra il sistema operativo, ad esempio middleware o applicazioni; notifiche ad altri fornitori di manutenzione o garanzia:

### ALTRE INFORMAZIONI

- Tutti i diritti, titoli e interessi sugli strumenti di monitoraggio di PPT rimangono proprietà esclusiva di PPT. Eventuali feedback o suggerimenti forniti dal Cliente possono essere utilizzati da PPT senza obblighi.
- Lo strumento di monitoraggio ParkView Automated Support™ non richiede accesso ai dati dei carichi di lavoro del cliente. Vengono raccolti solo i dati relativi alla telemetria dello stato del sistema e ai log di errore.
- Lo strumento di monitoraggio ParkView Automated Support™ viene fornito "così com'è". PPT non offre garanzie in merito al funzionamento ininterrotto o privo di errori. Senza limitazioni, PPT non sarà ritenuta responsabile dei fallimenti del Servizio dovuti a eventi esterni, inclusi ma non limitati a errori non rilevati a causa di una configurazione errata dell'agente, connettività bloccata o ritardi nella creazione di ticket causati da problemi di rete lato cliente o agenti disabilitati.