

PARKVIEW AUTOMATED SUPPORT™

サービスの概要

お客様の環境のパフォーマンスをレビューするための PPT のモニタリングツールを用いたプロアクティブなハードウェアモニタリングサービスの提供。ハードウェアの健全性テレメトリーおよびシステムアラートを継続的にモニターし、事前に定義された障害状態（ドライブ障害、メモリエラー、温度しきい値など）を検出し、PPT のインシデントマネージメントプラットフォーム内でサポートチケットを自動的に作成します。

ParkView Automated Support™は、アドオンとして、Park Place のハードウェア保守サービスと連携するように設計しており、自動的なインシデントの通知を通じて、プロアクティブな解決またはより迅速でリアクティブな解決を促進します。ハードウェア保守サービスは、別途販売します。

サービスおよび成果物

ParkView Automated Support™は、システムへの影響を最小限にしながら、サポート対象のインフラストラクチャ上で継続的に実行するように設計した、軽量で非侵襲的なソリューションです。ハードウェアテレメトリー、システムログおよび障害インジケータをリアルタイムでモニターし、ドライブ障害、メモリエラーおよび熱異常などの問題を検出します（以下「本サービス」）。ParkView Automated Support™は、OEM 固有の障害シグネチャおよび解析ロジックを用いて、幅広いエンタープライズハードウェアにおいて正確な検出を実現します。障害が特定されると、ParkView Automated Support™は、PPT のインシデントマネージメントプラットフォームに詳細なサポートチケット（以下「成果物」）を自動的に作成します。各チケットには、テクニカルサポートチームが迅速にトリアージおよび対応をするための豊富な診断メタデータが含まれています。

PPT は、該当する対象システムの注文一覧表に記載するお客様の契約したサポートレベル（例：24 x7x4、NBD）に基づいて、ParkView Automated Support™によって作成されたサポートチケットに対応します。チケットのアクティビティはお客様に透明で、お客様は PPT の顧客ポータルである Central Park を通じて、インシデントチケット、エンジニアリングノートおよびチケットの進捗状況を確認できます。Central Park へアクセスする認証情報は、オンボーディングプロセス中にお客様に提供します。

対象

ParkView Automated Support™は、適用期間中に Park Place と契約上のサポート契約をしている機器について、このサービスをご購入いただいたお客様のみにご利用いただけます。

責任

このサービスにおけるお客様および PPT の責任は、以下のとおりです。

- お客様は、このサービスを円滑に提供するために、必要なネットワークアクセスを備えた適切なインフラストラクチャを提供し、維持します。
- お客様は、ホスト名または IP アドレス、認証情報および通知の連絡先など、必要なデバイスのコンフィギュレーションを提供します。
- お客様は、PPT がサービスの通知を送付する連絡先を特定し、維持します。
- PPT は、サービスの信頼性および機能性をサポートするために、PPT のインフラストラクチャを維持します。

除外事項

以下は、この契約に基づく本サービスには含まれませんが、除外事項はこれらに限定されません。対象システムに関連するソフトウェア関連の問題の修復、パフォーマンス指標のために事前に定義したしきい値のカスタマイズ、本サービスに関連する作業のうち PPT が実施していない作業に対して第三者に支払われる料金。上記に明示的に記載されている場合を除き、ミドルウェアまたはアプリケーションなど、オペレーティングシステムより上位のソフトウェアスタックのレイヤーへのソフトウェアのモニタリング、管理、保守またはインストール、その他の保守または保証プロバイダーへの通知:

その他の情報

- PPT のモニタリングツールのすべての権利、権原および権益は、PPT の独占的な財産です。お客様から提供されたフィードバックまたは提案は、何ら義務を負うことなく PPT が使用できます。
- ParkView Automated Support™ モニタリングツールは、お客様のワークロードデータへのアクセスを必要としません。システムの健全性テレメトリーおよび障害ログのみを収集します。
- ParkView Automated Support™ モニタリングツールは「現状有姿」で提供します。PPT は、中断のない、またはエラーのない動作についての保証を一切しません。PPT は、エージェントのミスコンフィギュレーション、接続のブロック、またはお客様側のネットワークの問題もしくはエージェントの無効化によるチケット作成の遅延を含むがこれらに限らない、外部イベントによる本サービスの障害について一切責任を負いません。