

PARKVIEW AUTOMATED SUPPORT™

DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O fornecimento de serviços proativos de monitoramento de hardware usando ferramentas de monitoramento PPT para analisar o desempenho do ambiente do Cliente. Ele monitora continuamente a telemetria de integridade do hardware e os alertas do sistema, detecta condições de falha predefinidas (por exemplo, falhas de unidade, erros de memória, limites térmicos) e gera automaticamente um tíquete de suporte na plataforma de gerenciamento de incidentes da PPT.

O ParkView Automated Support™ foi projetado para funcionar em conjunto com os Serviços de Manutenção de Hardware da Park Place como um complemento para facilitar a resolução proativa ou a resolução reativa mais rápida por meio da notificação automatizada de incidentes. Os Serviços de Manutenção de Hardware são uma oferta separada e são vendidos separadamente.

SERVIÇOS E PRODUTOS

O ParkView Automated Support™ é uma solução leve e não intrusiva, projetada para ser executada continuamente na infraestrutura suportada com impacto mínimo no sistema. Ele monitora a telemetria de hardware, os registros do sistema e os indicadores de falha em tempo real para detectar problemas como falhas de unidade, erros de memória e anomalias térmicas ("Serviços"). O ParkView Automated Support™ usa assinaturas de falhas específicas de OEM e lógica de análise para garantir a detecção precisa em uma ampla gama de hardware corporativo. Quando uma falha é identificada, o ParkView Automated Support™ cria automaticamente um tíquete de suporte detalhado na plataforma de gerenciamento de incidentes da PPT ("Entregável"). Cada tíquete inclui metadados de diagnóstico enriquecidos, para permitir que as equipes de suporte técnico façam a triagem e respondam rapidamente.

A PPT responderá aos tíquetes de suporte gerados pelo ParkView Automated Support™ com base no nível de suporte contratado pelo Cliente (por exemplo, 24x7x4, NBD), conforme descrito no Cronograma de Pedidos para o(s) Sistema(s) Coberto(s) correspondente(s). As atividades no tíquete são transparentes para o Cliente, que terá visibilidade dos tíquetes de incidentes, das notas de engenharia e do progresso do tíquete por meio do Central Park, o portal do cliente da PPT. As credenciais de acesso ao Central Park serão fornecidas ao Cliente durante o processo de integração.

ELEGIBILIDADE

O ParkView Automated Support™ está disponível apenas para clientes que adquiriram esse serviço para equipamentos que estão sob suporte contratual com a Park Place durante o período aplicável.

RESPONSABILIDADES

A seguir, são estabelecidas determinadas responsabilidades do Cliente e do PPT no âmbito deste serviço:

- O Cliente deverá garantir que a infraestrutura adequada com o acesso à rede necessário seja provisionada e mantida para facilitar o serviço.
- O Cliente deverá fornecer os detalhes necessários de configuração do dispositivo, por exemplo, nome do host ou endereço IP, credenciais de autenticação e contato para notificações.
- O Cliente identificará e manterá um contato para o qual a PPT direcionará as notificações de serviço.
- A PPT manterá a infraestrutura da PPT para dar suporte à confiabilidade e à funcionalidade do serviço.

EXCLUSÕES:

Sem limitação, os seguintes itens não estão incluídos nos Serviços sob este contrato: correção de quaisquer problemas relacionados a software relacionados aos Sistemas Cobertos; personalização de limites predefinidos para métricas de desempenho; cobranças pagas a terceiros por qualquer trabalho associado a este Serviço, mas não realizado pela PPT; exceto quando explicitamente declarado acima, monitoramento, gerenciamento, manutenção ou instalação de software em qualquer camada da pilha de software acima do sistema operacional, por exemplo, middleware ou aplicativos; notificação a qualquer outro provedor de manutenção ou garantia:

OUTRAS INFORMAÇÕES

- Todos os direitos, títulos e interesses nas ferramentas de monitoramento da PPT permanecem como propriedade exclusiva da PPT. Qualquer feedback ou sugestão fornecida pelo Cliente poderá ser utilizada pela PPT sem compromisso.
- A ferramenta de monitoramento ParkView Automated Support™ não requer acesso aos dados de carga de trabalho do cliente. Somente a telemetria de integridade do sistema e os registros de falhas são coletados.
- A ferramenta de monitoramento ParkView Automated Support™ é fornecida "no estado em que se encontra". A PPT não oferece nenhuma garantia com relação à operação ininterrupta ou livre de erros. Sem limitação, a PPT não será responsável por falhas no Serviço devido a eventos externos, incluindo, mas não se limitando a, falhas não detectadas devido à configuração incorreta do agente, conectividade bloqueada ou atraso na criação de tíquetes devido a problemas de rede do lado do cliente ou agentes desativados.