

## ASISTENCIA AUTOMATIZADA PARKVIEW™

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

La prestación de servicios proactivos de supervisión de hardware mediante herramientas de supervisión PPT para revisar el rendimiento del entorno del Cliente. Supervisa continuamente la telemetría de la salud del hardware y las alertas del sistema, detecta condiciones de fallo predefinidas (por ejemplo, fallos de unidad, errores de memoria, umbrales térmicos) y genera automáticamente un ticket de soporte dentro de la plataforma de gestión de incidencias de PPT.

ParkView Automated Support™ está diseñado para trabajar junto con los Servicios de Mantenimiento de Hardware de Park Place como un complemento para facilitar la resolución proactiva o una resolución reactiva más rápida a través de la notificación automática de incidentes. Los Servicios de Mantenimiento de Hardware son una oferta independiente y se venden por separado.

### SERVICIOS Y ENTREGABLES

ParkView Automated Support™ es una solución ligera y no intrusiva diseñada para ejecutarse continuamente en la infraestructura soportada con un impacto mínimo en el sistema. Supervisa la telemetría del hardware, los registros del sistema y los indicadores de fallos en tiempo real para detectar problemas como fallos de unidad, errores de memoria y anomalías térmicas ("Servicios"). ParkView Automated Support™ utiliza firmas de fallos específicas de OEM y lógica de análisis sintáctico para garantizar una detección precisa en una amplia gama de hardware empresarial. Cuando se identifica un fallo, ParkView Automated Support™ crea automáticamente un ticket de soporte detallado en la plataforma de gestión de incidencias de PPT ("Entregable"). Cada ticket incluye metadatos de diagnóstico enriquecidos, para permitir a los equipos de Soporte Técnico triar y responder rápidamente.

PPT responderá a los tickets de soporte generados por ParkView Automated Support™ en función del nivel de soporte contratado por el Cliente (por ejemplo, 24x7x4, NBD), tal y como se indica en el Programa de pedidos para el Sistema o Sistemas cubiertos correspondientes. Las actividades del ticket son transparentes para el Cliente, que tendrá visibilidad de los tickets de incidencias, las notas de ingeniería y el progreso del ticket a través de Central Park, el portal de clientes de PPT. Las credenciales de acceso a Central Park se proporcionarán al Cliente durante el proceso de incorporación.

### ELEGIBILIDAD

ParkView Automated Support™ está disponible únicamente para clientes que hayan adquirido este servicio para equipos que estén bajo soporte contractual con Park Place durante el plazo aplicable.

## **RESPONSABILIDADES**

A continuación se establecen ciertas responsabilidades del Cliente y del PPT en virtud de este servicio:

- El Cliente se asegurará de que la infraestructura apropiada con acceso a la red requerida sea provista y mantenida para facilitar el servicio.
- El Cliente proporcionará los detalles de configuración del dispositivo requeridos, por ejemplo, nombre de host o dirección IP, credenciales de autenticación y contacto para notificaciones.
- El Cliente identificará y mantendrá un contacto al que PPT dirigirá las notificaciones del servicio.
- PPT mantendrá la infraestructura de PPT para apoyar la fiabilidad y funcionalidad del servicio.

## **EXCLUSIONES:**

Sin limitación, lo siguiente no está incluido en los Servicios bajo este acuerdo: remediación de cualquier problema relacionado con el software relacionado con los Sistemas Cubiertos; personalización de umbrales predefinidos para métricas de rendimiento; cargos pagaderos a terceros por cualquier trabajo asociado con este Servicio pero no realizado por PPT; excepto cuando se indique explícitamente anteriormente, supervisión, gestión, mantenimiento o instalación de software a cualquier capa de la pila de software por encima del sistema operativo, por ejemplo, middleware o aplicaciones; notificación a cualquier otro proveedor de mantenimiento o garantía:

## **OTRA INFORMACIÓN**

- Todos los derechos, títulos e intereses sobre las herramientas de supervisión de PPT siguen siendo propiedad exclusiva de PPT. Cualquier comentario o sugerencia proporcionado por el Cliente podrá ser utilizado por PPT sin obligación alguna.
- La herramienta de supervisión ParkView Automated Support™ no requiere acceso a los datos de carga de trabajo del cliente. Sólo se recopilan los registros de telemetría y fallos del sistema.
- La herramienta de supervisión ParkView Automated Support™ se proporciona "tal cual". PPT no garantiza un funcionamiento ininterrumpido o sin errores. Sin limitación, PPT no será responsable de los fallos del Servicio debidos a eventos externos, incluyendo pero no limitado a fallos no detectados debido a una mala configuración del agente, conectividad bloqueada o retraso en la creación de tickets debido a problemas de red del lado del cliente o agentes deshabilitados.