

Entuity Software™ Premium-Support

Das Premium-Support-Angebot für Entuity Software™ von Park Place Technologies bietet direkten Zugang zu Entuity Solution Architects, die als Erweiterung der Kundenteams bei der Lösung von Problemen, fortgeschrittener Systemadministration und Systemüberprüfungen unterstützen. Da diese Unterstützung die reguläre Unterstützung ergänzt, eignet sie sich ideal für den Support nach der Implementierung sowie für Fälle, in denen ein Kunde die Implementierung selbständig durchführt und dabei Best-Practice-Empfehlungen oder Backend-Unterstützung für iterative oder agile Projekte benötigt. Premium-Support wird remote bereitgestellt und umfasst E-Mail- sowie Shared-Screen-Unterstützung, z. B. über Microsoft Teams Videokonferenzen.

Berechtigung

Zertifizierter Entuity Software™ Premium-Support steht ausschließlich Kunden zur Verfügung, die einen vertraglich vereinbarten Entuity-Wartungs-Support bei Park Place Technologies haben, und nur für Geräte, die während der jeweiligen Laufzeit von diesem Support abgedeckt sind.

Beschreibung der Leistungen:

Der Premium-Support umfasst die Unterstützung bei der Konfiguration des Entuity-Systems, jedoch keine Aktivitäten wie die direkte Systembereitstellung oder Softwareentwicklung.

1. Integration mit IT-Service-Management (ITSM) und Tools von Drittanbietern unter Nutzung vorhandener Funktionen, z. B. des Event-Management-Systems und der RESTful-API von Entuity.
2. Authentifizierung (LDAP, SAMLv2 oder RSSO-Integration)
3. Konfiguration von Schwellenwerten und Event-Management-Systemen
4. Benutzerdefinierte Dashboards
5. Berichtserstellung
6. Systemüberprüfungen
7. Konfiguration benutzerdefinierter Poller
8. Scripting für Konfigurationsmanagement
9. Entuity REST-API (einschließlich Definition und Nutzung von Data Access Templates)
10. Praktischer Wissenstransfer
11. Systemadministration (einschließlich Aktivierung von Funktionen, SMTP, SSL, Lizenzierung, Views, Multi-Server-Administration, ICMP-Monitor, Zonen, Topologie, Flow, Datenexport, Benutzerberechtigungen und Inventarisierung)
12. Lösungsunterstützung bei Problemen (über den Entuity-Support-Desk von Park Place Technologies)

Premium-Support-Kontingent

Gültig für die Dauer des aktuellen Jahresabonnements oder des Supports- und Wartungsjahres. Für jedes Jahr der Laufzeit wird eine bestimmte Anzahl an Tagen zugewiesen. Beispiel: Für eine Laufzeit von 5 Jahren können Tage wie folgt zugewiesen werden:

Laufzeit	Zeitraum	Tage
Jahr 1	Gültig für die Dauer des 1. Jahresabonnements oder der jährlichen Wartung.	30
Jahr 2	Gültig für die Dauer des 2. Jahresabonnements oder der jährlichen Wartung.	20
Jahr 3	Gültig für die Dauer des 3. Jahresabonnements oder der jährlichen Wartung.	20
Jahr 4	Gültig für die Dauer des 4. Jahresabonnements oder der jährlichen Wartung.	20
Jahr 5	Gültig für die Dauer des 5. Jahresabonnements oder der jährlichen Wartung.	20

Ungenutzte Tage jeder Laufzeit verfallen am Ende der Laufzeit. Premium-Support wird in stundenweisen Einheiten bereitgestellt, mit einer Mindestdauer von 1 Stunde.

Dauer

Die in diesem SOW beschriebenen Aktivitäten und Ergebnisse (die „Leistungen“) sind gültig vom Startdatum (Beginn der Laufzeit) bis zum Enddatum (Ende der Laufzeit).

Dienstleistung	Startdatum	Enddatum
Premium-Support – Jahr 1	4. Jan. 2024	3. Jan. 2025
Premium-Support – Jahr 2	4. Jan. 2025	3. Jan. 2026
Premium-Support – Jahr 3	4. Jan. 2026	3. Jan. 2027
Premium-Support – Jahr 4	4. Jan. 2027	3. Jan. 2028
Premium-Support – Jahr 5	4. Jan. 2028	3. Jan. 2029

Ungenutzte Tage jeder Laufzeit verfallen am Ende der Laufzeit.

Ausschlüsse

Ohne Einschränkung sind folgende Punkte nicht in den Leistungen enthalten:

- Entwicklung von Software.
- Kosten, die an Dritte für Arbeiten anfallen, die im Zusammenhang mit dieser Dienstleistung stehen, aber nicht von PPT durchgeführt werden.
- Sofern nicht ausdrücklich oben angegeben, Überwachung, Verwaltung, Wartung oder Installation von Software auf irgendeiner Ebene des Software-Stacks, z. B. Middleware oder Anwendungen.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Die folgenden Punkte legen bestimmte Verantwortlichkeiten des Kunden und von PPT im Rahmen dieser Dienstleistung fest:

- Der Kunde hat sicherzustellen, dass dem technischen Team von PPT der geeignete Zugriff gewährt wird, um die Support-Dienstleistung zu ermöglichen.
- Das PPT-Team wird sich an die bestehenden Eskalationsverfahren des Kunden halten.
- Der Kunde wird einen technischen Ansprechpartner benennen und aufrechterhalten, an den PPT allgemeine technische Informationen richten kann.