

Entuity Software™ Premium Support

L'offerta Entuity Software™ Premium Support di Park Place Technologies fornisce accesso diretto agli Architetti delle Soluzioni Entuity come estensione dei team dei clienti, se necessario, per la risoluzione dei problemi, amministrazione avanzata del sistema e controlli di integrità. Poiché questo supporto integra l'assistenza, si adatta bene al supporto post-implementazione e ai casi in cui il cliente gestisce l'implementazione e necessita di orientamento sulle migliori pratiche o assistenza backend per progetti iterativi o agili. Il Premium Support viene erogato da remoto e include supporto via email e condivisione schermo, ad esempio tramite videoconferenze Microsoft Teams.

Requisiti di Idoneità

Il supporto certificato Entuity Software™ Premium Support è disponibile solo per i clienti che possiedono un contratto di manutenzione Entuity con Park Place Technologies e solo per l'attrezzatura coperta da tale supporto durante il periodo di validità applicabile.

Descrizione dei Servizi:

Il Premium Support include supporto per la configurazione del sistema Entuity ma non comprende attività pratiche di implementazione del sistema e sviluppo software.

1. Integrazione con la Gestione dei Servizi IT (ITSM) e strumenti di terze parti usando funzionalità esistenti.
Esempio: il Sistema di Gestione Eventi di Entuity e la RESTful API.
2. Autenticazione (integrazione LDAP, SAMLv2 o RSSO)
3. Configurazione dei Sistemi di Soglie e Gestione Eventi
4. Cruscotti Personalizzati
5. Costruzione di Report
6. Verifiche dello Stato del Sistema
7. Configurazione di Poller Definiti dall'Utente
8. Scripting per la Gestione della Configurazione
9. Entuity REST API (inc. definizione e utilizzo di modelli di accesso ai dati)
10. Trasferimento di Conoscenze Pratico
11. Amministrazione del Sistema (incl. abilitazione funzionalità, SMTP, SSL, licenze, viste, amministrazione multi-server, monitor ICMP, zone, topologia, flusso, esportazione dati, permessi utente e inventario)
12. Risoluzione dei Problemi di Supporto (tramite il centro supporto Entuity di Park Place Technologies)

Allocazione del Premium Support

Valido per la durata dell'attuale abbonamento annuale o anno di Supporto e Manutenzione. Un numero specifico di giornate è assegnato a ogni anno del periodo. Esempio: per un contratto di 5 anni, i giorni possono essere assegnati come segue:

Termine	Periodo	Giorni
Anno 1	Valido per la durata dell'abbonamento del primo anno o della manutenzione annuale.	30
Anno 2	Valido per la durata dell'abbonamento del secondo anno o della manutenzione annuale.	20
Anno 3	Valido per la durata dell'abbonamento del terzo anno o della manutenzione annuale.	20
Anno 4	Valido per la durata dell'abbonamento del quarto anno o della manutenzione annuale.	20
Anno 5	Valido per la durata dell'abbonamento del quinto anno o della manutenzione annuale.	20

I giorni non utilizzati per ogni termine scadranno al termine del periodo. Il Premium Support viene erogato in incrementi orari con un minimo di 1 ora.

Durata

Le Attività e i Deliverable descritti nel presente SOW (i “Servizi”) saranno validi dalla Data di Inizio (la data di inizio del periodo) alla Data di Fine (la data di fine del periodo).

Servizio	Data di Inizio	Data di Fine
Premium Support – Anno 1	4 Gen 2024	3 Gen 2025
Premium Support – Anno 2	4 Gen 2025	3 Gen 2026
Premium Support – Anno 3	4 Gen 2026	3 Gen 2027
Premium Support – Anno 4	4 Gen 2027	3 Gen 2028
Premium Support – Anno 5	4 Gen 2028	3 Gen 2029

I giorni non utilizzati per ogni periodo scadranno al termine del periodo.

Esclusioni

Senza limitazioni, i seguenti elementi non sono inclusi nei Servizi:

- Sviluppo di qualsiasi software.
- Costi da pagare a terze parti per qualsiasi lavoro associato a questo Servizio ma non svolto da PPT.
- Salvo ove esplicitamente indicato sopra, monitoraggio, gestione, manutenzione o installazione di software a qualsiasi livello dello stack software, ad esempio middleware o applicazioni.

Responsabilità del Cliente

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

- Il Cliente deve garantire che l'accesso appropriato sia concesso al team tecnico di PPT per facilitare il servizio di supporto.
- Il team PPT osserverà le procedure di escalation esistenti del Cliente.
- Il Cliente identificherà e manterrà un contatto tecnico al quale PPT potrà indirizzare informazioni tecniche generali.