

## Descrição do Serviço

### Suporte Premium Entuity Software™

A oferta de Suporte Premium Entuity Software™ da Park Place Technologies proporciona acesso direto aos Arquitetos de Soluções da Entuity, atuando como uma extensão das equipes de clientes, conforme necessário, para resolução de problemas, administração avançada do sistema e verificações de saúde do sistema. Como complementa o suporte, é ideal para suporte pós-implementação e em casos onde o cliente está conduzindo a implementação e necessita de orientações de melhores práticas ou assistência em segundo plano para projetos iterativos ou ágeis. O Suporte Premium é fornecido remotamente e inclui suporte por e-mail e compartilhamento de tela, como videoconferências pelo Microsoft Teams.

### Elegibilidade

O Suporte Premium Certificado do Entuity Software™ está disponível apenas para clientes que possuem manutenção contratual do Entuity com a Park Place Technologies e é aplicável somente para equipamentos cobertos por esse contrato durante o período vigente.

### Descrição dos Serviços:

O Suporte Premium inclui suporte para configuração do sistema Entuity, mas não engloba atividades práticas de implantação do sistema ou desenvolvimento de software.

1. Integração com Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e Ferramentas de Terceiros, utilizando funcionalidades existentes. Por exemplo, o Sistema de Gerenciamento de Eventos e a API RESTful da Entuity.
2. Autenticação (Integração LDAP, SAMLv2 ou RSSO)
3. Configuração de Limiares e Sistema de Gerenciamento de Eventos
4. Painéis Personalizados
5. Criação de Relatórios
6. Verificações de Saúde do Sistema
7. Configuração de Coletor de Dados Definido pelo Usuário
8. Scripts de Gerenciamento de Configuração
9. API REST da Entuity (Incluindo Definição e Chamada de Modelos de Acesso a Dados)
10. Transferência de Conhecimento Prática
11. Administração do Sistema (incluindo Ativação de Funcionalidades, SMTP, SSL, Licenciamento, Visões, Administração Multi-Servidor, Monitoramento ICMP, Zonas, Topologia, Fluxo, Exportação de Dados, Permissões de Usuário e Inventário)
12. Resolução de Problemas de Suporte (via Central de Suporte Entuity da Park Place Technologies)

## Alocação de Suporte Premium

Válido durante a duração da assinatura anual ou do ano de Suporte e Manutenção atual. Um número especificado de dias é alocado para cada ano do período. Por exemplo, para um período de 5 anos, os dias podem ser alocados da seguinte forma:

Período	Duração	Dias
Ano 1	Válido durante a duração da assinatura do 1º ano ou da manutenção anual.	30
Ano 2	Válido durante a duração da assinatura do 2º ano ou da manutenção anual.	20
Ano 3	Válido durante a duração da assinatura do 3º ano ou da manutenção anual.	20
Ano 4	Válido durante a duração da assinatura do 4º ano ou da manutenção anual.	20
Ano 5	Válido durante a duração da assinatura do 5º ano ou da manutenção anual.	20

Os dias não utilizados para cada período expiram ao final do período. O Suporte Premium é oferecido em incrementos de horas, com um mínimo de 1 hora.

## Duração

As Atividades e Entregas descritas neste Escopo de Trabalho (SOW - “Serviços”) serão válidas do Data de Início (a data de início do período) até a Data Final (a data de término do período).

Serviço	Data de Início	Data Final
Suporte Premium – Ano 1	4 de janeiro de 2024	3 de janeiro de 2025
Suporte Premium – Ano 2	4 de janeiro de 2025	3 de janeiro de 2026
Suporte Premium – Ano 3	4 de janeiro de 2026	3 de janeiro de 2027
Suporte Premium – Ano 4	4 de janeiro de 2027	3 de janeiro de 2028
Suporte Premium – Ano 5	4 de janeiro de 2028	3 de janeiro de 2029

Os dias não utilizados para cada período expiram ao final do período.

## Exclusões

Sem limitações, os seguintes itens não estão incluídos nos Serviços:

- Desenvolvimento de qualquer software.
- Custos de terceiros relacionados a este Serviço, mas não realizados pela PPT.
- Exceto quando explicitamente indicado acima, monitoramento, gerenciamento, manutenção ou instalação de software em qualquer camada da pilha de software, como middleware ou aplicações.

## Responsabilidades do Cliente

As seguintes responsabilidades do Cliente e da PPT estão estabelecidas sob este serviço:

- O Cliente deve garantir que o acesso apropriado seja fornecido à equipe técnica da PPT para facilitar o serviço de suporte.
- A equipe da PPT seguirá os procedimentos de escalonamento existentes do Cliente.
- O Cliente deverá identificar e manter um contato técnico para quem a PPT possa direcionar informações técnicas gerais.