

Soporte Premium de Entuity Software™

La oferta de Soporte Premium de Entuity Software™ de Park Place Technologies proporciona acceso directo a los Arquitectos de Soluciones de Entuity como una extensión de los equipos de los clientes, según sea necesario, para la resolución de problemas, administración avanzada del sistema y revisiones de salud del sistema. Al ser un servicio complementario de soporte, es ideal para el soporte posterior a la implementación y en casos en los que un cliente lidera la implementación y necesita orientación sobre mejores prácticas o asistencia en proyectos iterativos o ágiles. El soporte premium se entrega de forma remota e incluye soporte por correo electrónico y con pantalla compartida, por ejemplo, videoconferencias en Microsoft Teams.

Elegibilidad

El Soporte Premium Certificado de Entuity Software™ está disponible únicamente para clientes que tengan un contrato de soporte de mantenimiento de Entuity con Park Place Technologies y solo para los equipos cubiertos por dicho soporte durante el período de vigencia aplicable.

Descripción de los Servicios:

El Soporte Premium incluye soporte para la configuración del sistema Entuity, pero no incluye actividades de implementación directa del sistema ni actividades de desarrollo de software.

1. Integración con la Gestión de Servicios de TI (ITSM) y herramientas de terceros utilizando la funcionalidad existente. Por ejemplo, el Sistema de Gestión de Eventos de Entuity y la API RESTful.
2. Autenticación (Integración con LDAP, SAMLv2 o RSSO)
3. Configuración de Umbrales y del Sistema de Gestión de Eventos
4. Paneles Personalizados
5. Generación de Informes
6. Revisiones de Salud del Sistema
7. Configuración de Encuestadores Definidos por el Usuario
8. Scripting para la Gestión de Configuraciones
9. API REST de Entuity (Incluye Definición y Llamada de Plantillas de Acceso a Datos)
10. Transferencia de Conocimientos Prácticos
11. Administración del Sistema (Incluye Habilitación de Funcionalidades, SMTP, SSL, Licencias, Vistas, Administración de Múltiples Servidores, Monitor ICMP, Zonas, Topología, Flujo, Exportación de Datos, Permisos de Usuario e Inventario)
12. Resolución de Problemas de Soporte (A través del Centro de Soporte de Entuity de Park Place Technologies)

Asignación de Soporte Premium

Válido durante la duración de la suscripción anual actual o del año de soporte y mantenimiento. Se asigna un número específico de días para cada año del período de vigencia. Por ejemplo, para un período de 5 años, los días pueden asignarse de la siguiente forma:

Término	Período	Días
Año 1	Válido durante la duración de la suscripción del primer año o del mantenimiento anual.	30
Año 2	Válido durante la duración de la suscripción del segundo año o del mantenimiento anual.	20
Año 3	Válido durante la duración de la suscripción del tercer año o del mantenimiento anual.	20
Año 4	Válido durante la duración de la suscripción del cuarto año o del mantenimiento anual.	20
Año 5	Válido durante la duración de la suscripción del quinto año o del mantenimiento anual.	20

Los días no utilizados durante cada período expirarán al final del mismo. El soporte premium se entrega en incrementos de 1 hora como mínimo.

Duración

Las actividades y entregables descritos en esta Declaración de Trabajo (el "Servicio") serán válidos desde la Fecha de Inicio (fecha de inicio del período) hasta la Fecha de Finalización (fecha de finalización del período).

Servicio	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Soporte Premium – Año 1	4 de enero de 2024	3 de enero de 2025
Soporte Premium – Año 2	4 de enero de 2025	3 de enero de 2026
Soporte Premium – Año 3	4 de enero de 2026	3 de enero de 2027
Soporte Premium – Año 4	4 de enero de 2027	3 de enero de 2028
Soporte Premium – Año 5	4 de enero de 2028	3 de enero de 2029

Los días no utilizados durante cada período expirarán al final del mismo.

Exclusiones

Sin limitación, los siguientes elementos no están incluidos en los Servicios:

- El desarrollo de cualquier software.
- Cargos pagaderos a terceros por cualquier trabajo asociado con este Servicio, pero no realizado por PPT.
- Salvo que se indique explícitamente anteriormente, la supervisión, gestión, mantenimiento o instalación de software en cualquier capa de la pila de software, por ejemplo, middleware o aplicaciones.

Responsabilidades del Cliente

A continuación, se establecen ciertas responsabilidades del Cliente y de PPT bajo este servicio:

- El Cliente debe garantizar que se otorgue el acceso adecuado al equipo técnico de PPT para facilitar el servicio de soporte.
- El equipo de PPT se adherirá a los procedimientos de escalación existentes del Cliente.

- El Cliente identificará y mantendrá un contacto técnico al que PPT pueda dirigir información técnica general.