

<u>SERVICE DESCRIPTION</u>	<u>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</u>
<u>Technical Advice and Guidance (TAG)</u>	<u>Orientación y asesoramiento técnico (TAG)</u>
Park Place Technologies' Technical Advice and Guidance (TAG) is designed for customers with their own system and storage administration teams. TAG provides a collaborative approach to review and advise on resolution of issues surrounding software (operating system), and compatibility issues on your supported hardware. Additionally, TAG offers advice for system administration, configuration assistance and licensed features.	La orientación y el asesoramiento técnico (Technical Advice and Guidance, TAG) de Park Place Technologies están diseñados para clientes que cuentan con equipos propios de administración de almacenamiento y sistemas. TAG ofrece un enfoque colaborativo para revisar y asesorar sobre resolución de problemas relacionados con software (sistema operativo) y problemas de compatibilidad en hardware asistido. Además, TAG ofrece asesoramiento para la administración de sistemas, asistencia de configuración y funciones con licencia.
<u>Eligibility:</u>	<u>Elegibilidad:</u>
TAG is available only for customers who are under contractual hardware maintenance support with Park Place and only with respect to equipment covered by such support during the applicable term.	TAG solo se encuentra disponible para clientes que tienen un contrato de soporte de mantenimiento de hardware con Park Place y solo en relación a los equipos cubiertos por dicho soporte durante el plazo correspondiente.
<u>Delivery of TAG Services:</u>	<u>Prestación de servicios TAG:</u>
TAG services are delivered through consultation or, upon Park Place's request, remote view-sharing. The customer's system and storage administration team will be responsible for all on-site or remote interventions.	Los servicios TAG se prestan a través de consultas o, a pedido de Park Place, mediante vista compartida remota. El equipo de administración de almacenamiento y sistemas del cliente será responsable de todas las intervenciones en el sitio o remotas.
<u>Components of TAG Services:</u>	<u>Componentes de los servicios TAG:</u>
General components of TAG include –	Los componentes generales de los servicios TAG incluyen:
Identifying and resolving hardware failures	Identificación y resolución de fallas de hardware
OS issue troubleshooting (for example, via screen sharing in collaboration with	Resolución de problemas de SO (por ejemplo, compartiendo pantalla en colaboración con administradores de

end user system administrators)	sistemas del usuario final)
Root Cause Analysis (for example, via screen sharing in collaboration with end user system administrators)	Análisis de causa principal (por ejemplo, compartiendo pantalla en colaboración con administradores de sistemas del usuario final)
Further details concerning TAG services for storage and server maintenance may be found at:	Puede encontrar más detalles sobre los servicios TAG para mantenimiento de servidores y almacenamiento en:
Technical Advice & Guidance (TAG) for Storage Maintenance - Park Place (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-storage/?)	Asesoramiento técnico y orientación (TAG) para mantenimiento de almacenamiento - Park Place (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-storage/?)
Technical Advice & Guidance (TAG) for Server Maintenance - Park Place (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-server/?)	Asesoramiento técnico y orientación (TAG) para mantenimiento de servidores - Park Place (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-server/?)
Accessing TAG Services:	Cómo acceder a los servicios TAG:
Requests for TAG support will be accessed through incident tickets entered for hardware maintenance services.	El acceso a las solicitudes de soporte TAG se hará a través de tickets de incidentes para servicios de mantenimiento de hardware.
The follow sets for the Service Level commitment for TAG support:	A continuación, se establece el compromiso de nivel de servicio para soporte TAG:

TAG recommended for the below Severity Levels / TAG recomendado para los siguientes niveles de gravedad	Business Impact / Impacto comercial	Severity Level Descriptions / Descripción del nivel de gravedad	Initial Response Commitment: TAG / Compromiso de respuesta inicial: TAG
4 - Low / 4 - Bajo	Minimal impact, no data loss, negligible impact on operations. Inquiry or non-technical request / Impacto	How-to questions, clarification of documentation, or onboarding/monitoring inquiries. Requests having no	Support Hours: 24x7 / Horario de servicio de soporte: las 24 horas del día, los 7 días de la

	mínimo, sin pérdida de datos, impacto insignificante en las operaciones. Consulta o solicitud no técnica	material effect on a customer's environment. / Preguntas sobre modos de proceder, aclaración de documentación o consultas sobre incorporación/monitoreo. Solicitudes sin efecto sustancial en el entorno del cliente.	semana Response SLA: 30x minutes / Acuerdo del nivel de servicio (SLA) de respuesta: 30 minutos Technical Response SLA: 24x Hours / Acuerdo del nivel de servicio (SLA) de respuesta técnica: 24 horas
3 - Medium / 3 - Medio	Minor inconvenience, limited impact on operations. The system, service or feature is usable. / Inconveniente menor, impacto limitado en las operaciones. El sistema, servicio o función se puede utilizar.	Limited impact to customer's environment. Failure of redundant component or FRU, non-critical failure. Non-urgent technical inquiries. / Impacto limitado en el entorno del cliente. Fallo de componente redundante o unidad reemplazable en la instalación (FRU), falla no crítica. Consultas técnicas no urgentes.	Support Hours: 24x7 / Horario de servicio de soporte: las 24 horas del día, los 7 días de la semana Response SLA: 30x minutes – / Acuerdo del nivel de servicio (SLA) de respuesta: 30 minutos – Technical Response SLA: 24x Hours / Acuerdo del nivel de servicio (SLA) de respuesta técnica: 24 horas

Definitions	Definiciones
<i>Support Hours</i> – Are the supported hours the customer may log a call/ticket in.	<i>Horario de servicio de soporte:</i> es el horario de soporte durante el cual el cliente puede registrar una llamada/ticket.
<i>Response SLA</i> – Defined as acknowledgement (non-automated) from PPT including a ticket reference, noting that the	<i>Acuerdo del nivel de servicio (SLA) de respuesta:</i> se define como el reconocimiento (no automático) de PPT incluida una

<i>communication vehicle for the acknowledgement may be via Central Park customer portal.</i>	<i>referencia de ticket, teniendo en cuenta que el medio de comunicación para el reconocimiento puede ser a través del portal de clientes de Central Park.</i>
<i><u>Technical Response SLA</u> – Defined as the time that a technical resource is available and has made contact with the customer and/or end user.</i>	<i><u>Acuerdo del nivel de servicio (SLA) de respuesta técnica:</u> se define como el tiempo en que un recurso técnico se encuentra disponible y se comunica con el cliente y/o usuario final.</i>
<u>Customer Responsibilities:</u>	<u>Responsabilidades del Cliente:</u>
The customer is responsible for all on-site remote system and storage administration and will provide remote view-sharing access to Park Place upon request. TAG is remote-assisted support and is not a replacement for onsite system administration.	El cliente es responsable de todo el sistema remoto en el lugar y la administración del almacenamiento y proporcionará vista compartida remota a pedido de Park Place. TAG es soporte con asistencia remota y no reemplaza la administración del sistema en el sitio.
Customers are required to provide a system or storage administrator as the primary point of contact. Customer is responsible to obtain and maintain software patches and firmware in accordance with OEM licensing requirements. TAG services may include patch recommendations, but Park Place will not distribute or provide patches due to licensing restrictions.	Los clientes deben proporcionar un sistema o administrador de almacenamiento como punto de contacto principal. El cliente es responsable de la obtención y el mantenimiento de parches de software y firmware conforme a los requisitos de licencia del fabricante de equipo original (Original Equipment Manufacturer, OEM). Los servicios TAG pueden incluir recomendaciones de parches, pero Park Place no distribuirá ni proporcionará parches debido a restricciones de licencia.