

<u>SERVICE DESCRIPTION</u>	<u>DESCRIPTION DU SERVICE</u>
<u>Technical Advice and Guidance (TAG)</u>	<u>Conseils techniques et directives (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.	Les conseils techniques et directives (TAG) de Park Place Technologies (PPT) sont conçus pour les clients ayant leurs propres équipes d'administration de systèmes et de stockage. Ils offrent une approche collaborative pour examiner et conseiller sur la résolution des problèmes liés aux logiciels (système d'exploitation) et aux problèmes de compatibilité sur votre matériel pris en charge. De plus, ils fournissent des orientations pour l'administration du système, l'aide à la configuration et les fonctions sous licence.
<u>Eligibility:</u>	<u>Admissibilité :</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.	Les services de TAG ne sont accessibles qu'aux clients qui bénéficient d'un soutien contractuel pour l'entretien du matériel avec Park Place et uniquement en ce qui concerne l'équipement couvert par ce soutien pendant la durée applicable.
<u>Delivery of TAG Services:</u>	<u>Prestation des services de 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.	Les services de TAG sont fournis par consultation ou, à la demande de Park Place, par partage de visionnement à distance. L'équipe d'administration du système et du stockage du client sera responsable de toutes les interventions sur place ou à distance.
<u>Components of TAG Services:</u>	<u>Composantes des services TAG :</u>
General components of TAG include –	En principe, les TAG comprennent les volets suivants :
Identifying and resolving hardware failures	Identification et résolution des défaillances matérielles
OS issue troubleshooting (for example, via screen sharing in collaboration with	Dépannage des problèmes liés au système d'exploitation (par exemple,

end user system administrators)	par partage d'écran en collaboration avec les administrateurs du système d'utilisateur final)
Root Cause Analysis (for example, via screen sharing in collaboration with end user system administrators)	Analyse des causes profondes (par exemple, par partage d'écran en collaboration avec les administrateurs du système de l'utilisateur final)
Further details concerning TAG services for storage and server maintenance may be found at:	Vous trouverez plus de détails sur les services de TAG pour le stockage et la maintenance des serveurs à l'adresse suivante :
Technical Advice & Guidance (TAG) for Storage Maintenance - Park Place (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-storage/?)	Conseils techniques et directives (TAG) pour l'entretien de l'entreposage – 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/?)	Conseils techniques et conseils (TAG) pour la maintenance des serveurs – Park Place (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-server/?)
Accessing TAG Services:	Accès aux services de TAG :
Requests for TAG support will be accessed through incident tickets entered for hardware maintenance services.	Les demandes de soutien TAG seront accessibles au moyen des billets d'incident saisis pour les services de maintenance du matériel.
The follow sets for the Service Level commitment for TAG support:	Les ensembles suivants pour l'engagement de niveau de service pour le soutien des services de TAG :

TAG recommended for the below Severity Levels / Les services de TAG recommandés pour les niveaux de gravité ci-dessous	Business Impact / Impact sur l'entreprise	Severity Level / Descriptions / Descriptions du niveau de gravité	Initial Response Commitment: TAG / Engagement en matière de réponse initiale : TAG
4 - Low / 4 – Faible	Minimal impact, no data loss, negligible impact on	How-to questions, clarification of documentation, or	Support Hours: 24x7 / Heures de soutien : 24 heures

	operations. Inquiry or non-technical request / Impact minimal, aucune perte de données, impact négligeable sur les opérations. Demande de renseignements ou demande non technique	onboarding/monitoring inquiries. Requests having no material effect on a customer's environment. / Questions pratiques, clarification de la documentation ou demandes d'intégration/de surveillance. Demandes n'ayant aucun effet important sur l'environnement d'un client.	sur 24, 7 jours sur 7 Response SLA: 30x minutes / Délais de réponse prévus par les accords de niveau de service : 30 minutes Technical Response SLA: 24x Hours / Délais prévus par les accords de niveau de service pour les réponses aux questions techniques : 24 heures sur 24
3 - Medium / 3 – Moyen	Minor inconvenience, limited impact on operations. The system, service or feature is usable. / Inconvénient mineur, impact limité sur les opérations. Le système, le service ou la fonction est utilisable.	Limited impact to customer's environment. Failure of redundant component or FRU, non-critical failure. Non-urgent technical inquiries. / Impact limité sur l'environnement du client. Défaillance du composant redondant ou du FRU, défaillance non critique. Demandes techniques non urgentes.	Support Hours: 24x7 / Heures de soutien : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 Response SLA: 30x minutes – / Délais de réponse prévus par les accords de niveau de service : 30 minutes Technical Response SLA: 24x Hours / Délais prévus par les accords de niveau de service pour les réponses aux questions techniques : 24 heures sur 24

Definitions	Définitions
--------------------	--------------------

<i><u>Support Hours</u> – Are the supported hours the customer may log a call/ticket in.</i>	<i><u>Heures de soutien</u> – Heures prises en charge par le client pour l'enregistrement d'un appel ou d'un billet.</i>
<i><u>Response SLA</u> – Defined as acknowledgement (non-automated) from PPT including a ticket reference, noting that the communication vehicle for the acknowledgement may be via Central Park customer portal.</i>	<i><u>Délais prévus par les accords de niveau de service pour les réponses</u> – Définis comme un accusé de réception (non automatisé) de PPT, y compris une référence de billet, en notant que le canal de communication pour recevoir l'accusé de réception peut être via le portail client 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>Délais prévus par les accords de niveau de service pour les réponses aux questions techniques</u> – Définis comme le temps pendant lequel une ressource technique est disponible et a communiqué avec le client ou l'utilisateur final.</i>
<u>Customer Responsibilities:</u>	<u>Responsabilités du client :</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.	Le client est responsable de tous les systèmes distants et de l'administration du stockage sur place et fournit un accès de partage de visionnement à distance à Park Place sur demande. Les services de TAG offrent un soutien assisté à distance et ne remplacent pas l'administration du système sur place.
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.	Les clients doivent fournir un administrateur de système ou de stockage comme point de contact principal. Le client doit obtenir et tenir à jour les correctifs logiciels et les micrologiciels conformément aux exigences de licence du fabricant d'équipement d'origine. Les services de TAG peuvent inclure des recommandations de correctifs, mais Park Place ne distribuera pas ou ne fournira pas de correctifs en raison de restrictions de licence.