

<u>SERVICE DESCRIPTION</u>	<u>サービス説明書</u>
<u>Technical Advice and Guidance (TAG)</u>	<u>テクニカルアドバイス&ガイダンス(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.	Park Place Technologies のテクニカルアドバイス&ガイダンス(TAG)は、自組織にシステム管理チームやストレージ管理チームがあるお客様向けのサービスです。TAG は、ソフトウェア(オペレーティングシステム)に関する問題や、サポートされているハードウェアの互換性に関する問題を共同で検討し、その解決策について助言する仕組みを提供します。また、システム管理、構成支援、およびライセンス機能に関する助言も提供します。
<u>Eligibility:</u>	<u>参加資格:</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 は、パークプレイスとの間でハードウェアメンテナンスサポートを契約しているお客様のみ利用できます。対象となるのは、該当期間中に当該サポート対象の機器のみです。
<u>Delivery of TAG Services:</u>	<u>TAG サービスの提供:</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.	TAG サービスは、コンサルティングの形で、またはパークプレイスからの要請に応じてリモートに画面を共有する形で提供されます。お客様のシステム管理チームおよびストレージ管理チームは、オンサイトまたはリモートのすべての作業に責任を持ちます。
<u>Components of TAG Services:</u>	<u>TAG を構成するサービス:</u>
General components of TAG include –	主な TAG サービスは、以下のとおりです。
<ul style="list-style-type: none"> Identifying and resolving hardware failures 	<ul style="list-style-type: none"> ハードウェア障害の特定と解決
<ul style="list-style-type: none"> OS issue troubleshooting (for example, via screen sharing in collaboration with end user system administrators) 	<ul style="list-style-type: none"> OS に関する問題のトラブルシューティング(例: 画面を共有することでエンドユーザーのシステム管理者と共同で作

	業する)
<ul style="list-style-type: none"> Root Cause Analysis (for example, via screen sharing in collaboration with end user system administrators) 	<ul style="list-style-type: none"> 根本原因分析(例:画面を共有することでエンドユーザーのシステム管理者と共同で作業する)
Further details concerning TAG services for storage and server maintenance may be found at:	ストレージおよびサーバーメンテナンスのTAG サービスに関する詳細は、以下をご覧ください。
Technical Advice & Guidance (TAG) for Storage Maintenance - Park Place (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-storage/?)	Technical Advice & Guidance (TAG) for Storage Maintenance - Park Place (ストレージメンテナンスのテクニカルアドバイス & ガイダンス (TAG) - パークプレイス) (parkplacetechnologies.com) (www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-storage/?)
Technical Advice & Guidance (TAG) for Server Maintenance - Park Place (parkplacetechnologies.com)	Technical Advice & Guidance (TAG) for Server Maintenance - Park Place (サーバーメンテナンスのテクニカルアドバイス & ガイダンス (TAG) - パークプレイス) (parkplacetechnologies.com)
(www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-server/?)	(www.parkplacetechnologies.com/parkview/tag-server/?)
<u>Accessing TAG Services:</u>	<u>TAG サービスへのアクセス:</u>
Requests for TAG support will be accessed through incident tickets entered for hardware maintenance services.	TAG サポートの要請は、ハードウェアメンテナンスサービスを受ける際にインシデントチケットを入力することで行います。
The follow sets for the Service Level commitment for TAG support:	以下は、TAG サポートのサービスレベルのコミットメントを示しています。

TAG recommended for the below Severity Levels	Business Impact	Severity Descriptions	Initial Commitment: TAG
重大度と推奨	ビジネスインパクト	重大度の説明	初期サポートコミットメント:TAG

TAG			
4 - Low 4 - 低	Minimal impact, no data loss, negligible impact on operations. Inquiry or non-technical request 影響は最小限、データ損失なし、業務への影響はごくわずか。問い合わせまたは技術的ではない要請	How-to questions, clarification of documentation, or onboarding/monitoring inquiries. Requests having no material effect on a customer's environment. ハウツーに関する質問、文書の明確化、オンボーディングやモニタリングに関する問い合わせ。お客様の環境に重大な影響を与えない要請。	Support Hours: 24x7 サポート時間: 年中無休 Response SLA: 30x minutes サポート SLA: 30 分 Technical Response SLA: 24x Hours テクニカルサポート SLA: 24 時間
3 - Medium 3 - 中	Minor inconvenience, limited impact on operations. The system, service or feature is usable. 軽微な不便、業務への影響は限定的。システムやサービス、機能は使用できる。	Limited impact to customer's environment. Failure of redundant component or FRU, non-critical failure. Non-urgent technical inquiries. お客様の環境への影響は限定的。冗長コンポーネントまたは FRU の不具合、重大ではない不具合。緊急ではない技術的な問い合わせ。	Support Hours: 24x7 サポート時間: 年中無休 Response SLA: 30x minutes – サポート SLA: 30 分～ Technical Response SLA: 24x Hours テクニカルサポート SLA: 24 時間

Definitions	定義
<i>Support Hours</i> – Are the supported hours the customer may log a call/ticket in.	<u>営業時間</u> – お客様が通話/チケットインできる時間。

<p><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.</p>	<p><u>サポート SLA</u> – チケット参照などの PPT からの受領通知です(自動ではない)。通知には、セントラルパークのお客様ポータルが使用されます。</p>
<p><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.</p>	<p><u>テクニカルサポート SLA</u> – 技術者が対応し、お客様および/またはエンドユーザーと接触した時間です。</p>
<p><u>Customer Responsibilities:</u></p>	<p><u>お客様の責任:</u></p>
<p>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.</p>	<p>お客様はオンサイトのすべてのリモートシステム管理およびストレージ管理に責任を持ち、要請されたときはリモート画面共有でパークプレイスにアクセスできます。TAG はリモート支援のサポートであり、オンサイトのシステム管理に代わるものではありません。</p>
<p>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.</p>	<p>お客様は、主な連絡先としてシステム管理者またはストレージ管理者を指定する必要があります。お客様は、OEM のライセンス要件に従ってソフトウェアパッチとファームウェアを取得し、保守する責任があります。TAG サービスにはパッチに関する推奨が含まれる場合がありますが、ライセンス制限があるため、パークプレイスがパッチを配布および提供することはありません。</p>