

Service Description Performance and Utilization Monitoring

Park Place Technologies' ("PPT" / "Park Place") Performance and Utilization Monitoring offering is a managed service delivered by Park Place's Technical Support Level 1 team. Performance and Utilization Monitoring streamlines operations by simplifying a customer's environment management. It provides customers with 24x7 monitoring of performance as well as incident management.

Eligibility:

Performance and Utilization Monitoring 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 ("Covered Systems").

Description of Services:

(i) Monitoring and Support

PPT will provide 24/7 Intelligent Infrastructure Monitoring using PPT monitoring tools to proactively identify issues and deliver real-time insights for visibility into the performance of Customer's environment.

PPT will provide appropriate ticketing and engineering resources to deliver the services to support the Covered Systems. In addition to the contracted level of support as set forth in this service description, PPT offers access to the PPT Technical Support Level 1 team 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year, which includes:

- Opening of a support incident

Description des services Surveillance du rendement et de l'utilisation

L'offre de surveillance du rendement et de l'utilisation de Park Place Technologies («PPT» / «Park Place») est un service géré que fournit l'équipe de soutien technique de niveau 1 de Park Place. La surveillance du rendement et de l'utilisation rationalise les opérations en simplifiant la gestion de l'environnement du client. Elle offre aux clients une surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 du rendement ainsi que de la gestion des incidents.

Admissibilité :

La surveillance du rendement et de l'utilisation n'est accessible 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 (« Systèmes Couverts »).

Description des services :

(i) Surveillance et soutien

PPT fournira une surveillance intelligente de l'infrastructure 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au moyen d'outils de surveillance de PPT pour cerner de manière proactive les problèmes et communiquer des renseignements en temps réel pour assurer une visibilité sur le rendement de l'environnement du client.

PPT fournira les ressources appropriées en matière d'établissement de billets et d'ingénierie pour assurer les services permettant de soutenir les Systèmes Couverts. En plus du niveau de soutien contractuel indiqué dans la présente description des services, PPT offre l'accès à son équipe de soutien technique de niveau 1 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année, ce qui comprend:

- Ouverture d'un billet de soutien

SERVICE DESCRIPTION

- Call status reports

Specifically, the PPT Technical Support Level 1 team will provide:

- Level 1 Incident Management
- Actionable Alert / Event Notification
- Defined Escalation Procedure

All activities are transparent to Customer, which will have visibility to incident tickets, engineering notes and progress through Central Park. Credentials for access to Central Park will be provided to the Customer during the onboarding process.

PPT have a service management platform-agnostic API for Central Park which will be made available to Customer. Integration between Customer's ticketing system and PPT's Central Park can be implemented to allow two-way ticket flow. The integration will be performed on Customer's system by Customer or agent thereof.

(ii) Ticket Creation

Tickets for Incident and service requests will be created through one of five routes:

1. Monitoring: PPT's monitoring solutions will be configured to monitor Customer's Covered Systems and to create tickets which will route to the PPT Technical Support Level 1 team.
2. Central Park customer portal: Customer may log into Central Park to open a ticket.
3. Customer ITSM Integration to Central Park: If configured, Customer may create tickets

- Rapports de statuts d'appels

Plus précisément, l'équipe de soutien technique de niveau 1 de PPT fournira ce qui suit:

- Gestion des incidents de niveau 1
- Avis d'alerte/d'événement pouvant être mis en œuvre
- Procédure de transmission à l'échelon supérieur définie

Toutes les activités sont transparentes pour le client, ce qui permettra de voir les billets d'incident, les notes techniques et les progrès par l'intermédiaire de Central Park. Les identifiants d'accès à Central Park seront fournis au client au cours de la procédure d'intégration.

PPT dispose d'une API indépendante de la plateforme de gestion des services pour Central Park qui sera mise à la disposition du client. L'intégration entre le système de billetterie du client et Central Park de PPT peut être mise en œuvre pour permettre le flux des billets bidirectionnels. L'intégration sera effectuée sur le système du client par le client ou son agent.

(ii) Création de billets

Les billets pour les incidents et les demandes de service seront créés au moyen de l'une des cinq voies suivantes :

1. Surveillance : Les solutions de surveillance de PPT seront configurées pour surveiller les Systèmes Couverts du client et créer des billets qui seront acheminés à l'équipe de soutien technique de niveau 1 de PPT.
2. Portail client Central Park : Le client peut se connecter à Central Park pour ouvrir un billet.
3. Intégration de l'ITSM du client à Central Park : S'il est configuré, le client peut créer des billets dans son système ITSM avec un flux de

SERVICE DESCRIPTION

within its own ITSM with automated two-way ticket flow between systems.

4. Phone Calls (Preferred option for urgent tickets): Customer may place a call to PPT, providing as much information as possible for a timely resolution.
5. Live Chat: Customer may use 24/7 chat with direct access to the PPT Technical Support Level 1 team.

(iii) Incident Management

Incident management will involve the following steps:

1. Incident identification: The process begins with detecting and reporting an incident, which can come from various sources, such as monitoring tools, automated alerts, or end-user reports. Incident identification is designed to efficiently handle incident triage and fault verification leveraging PPT monitoring tools and technologies followed by procedure-based notification.
2. Incident logging: Once an incident is identified, it is recorded in a centralized incident management system or ticketing tool, capturing essential information such as the date, time, description, impact, and priority.
3. Incident categorization: The incident is classified according to its type, severity, and affected service or system to help prioritize and route it to the appropriate support team or individual.
4. Incident prioritization: Based on the impact and

billets bidirectionnel automatisé entre les systèmes.

4. Appels téléphoniques (option privilégiée pour les billets urgents) : Le client peut appeler PPT en fournissant autant d'information que possible pour une résolution rapide.
5. Clavardage en direct : Le client peut utiliser le clavardage 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec un accès direct à l'équipe de soutien technique de niveau 1 de PPT.

(iii) Gestion des incidents

La gestion des incidents comprendra les étapes suivantes :

1. Identification de l'incident : Le processus commence par la détection et le signalement d'un incident, qui peut provenir de diverses sources, comme des outils de surveillance, des alertes automatisées ou des rapports d'utilisateurs finaux. L'identification des incidents est conçue pour gérer efficacement le triage des incidents et la vérification des défaillances en tirant parti des outils et des technologies de surveillance de PPT suivis d'une notification basée sur les procédures.
2. Consignation de l'incident : Une fois qu'un incident est identifié, il est enregistré dans un système centralisé de gestion des incidents ou un outil d'établissement de billets, en saisissant les renseignements essentiels tels que la date, l'heure, la description, l'impact et la priorité.
3. Catégorisation de l'incident : L'incident est classé en fonction de son type, de sa gravité et du service ou du système concerné pour permettre d'établir les priorités et d'acheminer à l'équipe de soutien ou à la personne compétente.
4. Priorisation de l'incident : En fonction de

SERVICE DESCRIPTION

urgency of the incident, a priority level is assigned to ensure that the most critical incidents are addressed first, and resources are allocated effectively.

5. Incident assignment: The PPT Technical Support team will notify the Customer to review the issue in accordance with mutually agreed notification and escalation procedures.
6. Incident closure: The Technical Support Level 1 team will follow-up as needed with the Customer to confirm resolution. Once the incident has been identified as resolved, it is marked as closed.

Responsibilities:

The following set forth certain Customer responsibilities and PPT responsibilities under this service:

- Customer shall ensure that appropriate access is granted to the PPT Technical Support team to facilitate the monitoring service. Access should be provisioned for all systems and infrastructure within scope of this service and include authorization for remote access.
- The PPT team will adhere to existing Customer escalation procedures.
- Customer will identify and maintain a technical contact to whom PPT may direct general technical information.
- If the customer chooses to use any services which utilize API integration with PPT's systems, it is the responsibility of the Customer to ensure creation,

l'impact et de l'urgence de l'incident, un niveau de priorité est attribué pour faire en sorte que les incidents les plus critiques soient traités en premier et que les ressources sont allouées efficacement.

5. Attribution de l'incident : L'équipe de soutien technique de PPT avisera le client qu'il faut examiner le problème conformément aux procédures de notification et de transmission à l'échelon supérieur convenues d'un commun accord.
6. Clôture de l'incident : L'équipe de soutien technique de niveau 1 assurera le suivi nécessaire auprès du client pour confirmer la résolution. Une fois qu'il a été déterminé que l'incident est résolu, il est marqué comme clos.

Responsabilités :

Ce qui suit énonce certaines responsabilités du client et de PPT dans le cadre de ce service :

- Le client doit faire en sorte que l'accès approprié soit accordé à l'équipe de soutien technique de PPT pour faciliter le service de surveillance. L'accès doit être assuré pour tous les systèmes et toutes les infrastructures dans le cadre de ce service, et inclure l'autorisation d'accès à distance.
- L'équipe de PPT se conformera aux procédures de transmission à l'échelon supérieur du client en vigueur.
- Le client identifiera et maintiendra en poste un contact technique auquel PPT pourra transmettre des informations techniques générales.
- Si le client choisit de recourir à des services qui utilisent l'intégration API avec les systèmes de PPT, il lui incombe de s'assurer de la création, de

SERVICE DESCRIPTION

maintenance and management of the API integration.

Authorization to Act as Agent. Customer hereby authorizes Park Place to act as its agent and on its behalf with respect to communications with service providers on behalf of Customer following to the extent within the scope of this service description and during the Term. If required, Customer will provide a letter of agency to third party software providers confirming the authority of Park Place to act as agent as provided herein.

Exclusions

Without limitation, the following are not included in the services:

- Remediation of any issues related to the Covered Systems.
- Charges payable to third parties for any work associated with this service but not performed by PPT.
- Except where explicitly stated above, monitoring, management, maintenance or installation of software to any layer of the software stack above the operating system, e.g. middleware or applications.

la maintenance et de la gestion de l'intégration API.

Autorisation d'agir à titre d'agent. Par les présentes, le client autorise Park Place Technologies à agir en tant qu'agent et en son nom en ce qui concerne les communications avec les prestataires de services au nom du client dans la mesure où cela est couvert par le présent énoncé des travaux et pendant sa durée. Au besoin, le client fournira une lettre d'agence à des fournisseurs de logiciels tiers confirmant l'autorité de Park Place Technologies d'agir à titre d'agent comme prévu aux présentes.

Exclusions

Sans limitation, les éléments suivants ne sont pas inclus dans les services :

- Correction de tout problème lié aux Systèmes Couverts.
- Frais payables à des tiers pour tout travail associé à ce service, mais non effectué par PPT.
- Sauf indication contraire explicite ci-dessus, la surveillance, la gestion, la maintenance ou l'installation du logiciel à toute couche de la pile logicielle au-dessus du système d'exploitation, p. ex. intergiciel ou applications.