

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE

Incluído nesta Descrição do Serviço:

- *Peças, assistência técnica e/ou mão de obra (incluindo retorno ao serviço, imersão e consignação)*
- *Primeira chamada*
- *Peças de reposição no local*

Geral

A Park Place Technologies (“PPT”) prestará serviços de suporte e coordenação de serviços para a manutenção e/ou reparo de hardware dos equipamentos do Cliente, conforme contratado pelo Cliente, e para os equipamentos identificados na Lista de Pedidos e conforme descrito mais detalhadamente nesta Descrição de Serviço (“Serviços de Manutenção de Hardware”). Os equipamentos do Cliente identificados para tais serviços na Lista de Pedidos são aqui referidos como “Equipamentos Cobertos”.

O que são os Serviços de Manutenção de Hardware “Peças, Assistência Técnica¹ e e/ou Mão de Obra”?

Se o seu Cronograma de Pedido fizer referência a:

- **“Peças, Técnico e Mão de Obra”**, isso significa que a PPT fornecerá peças, pessoal no local e suporte técnico. Se o seu Cronograma do Pedido se referir a **“Peças, Técnico e Mão de Obra para Retorno ao Serviço”**, isso significa suporte de Peças, Técnico e Mão de Obra, mas com um SLA de retorno ao serviço ou resolução, conforme descrito abaixo. Se a sua Programação de Pedido se referir a **“Peças, Assistência Técnica e Mão de Obra para Imersão”**, isso significa peças, assistência técnica e mão de obra para equipamentos cobertos com resfriamento a líquido². Se a sua Programação de Pedido se referir a **“Mão de Obra e Assistência Técnica em Consignação”**, isso significa que a PPT está mantendo peças de reposição de sua propriedade em consignação e que os serviços prestados consistirão em pessoal no local e suporte técnico para os equipamentos cobertos, utilizando as peças em consignação³.
- **“Peças e Suporte Técnico”**: isso significa que a PPT fornecerá peças e suporte técnico, mas que você, como cliente, é responsável por disponibilizar o pessoal no local necessário para concluir o trabalho;

¹ O Suporte Técnico de Rede está sujeito a termos diferenciados e adicionais, conforme estabelecido no Apêndice A desta Descrição de Serviço

² Modificações ou personalizações realizadas pela Park Place no Equipamento Coberto (ou seja, a placa de resfriamento) para facilitar a prestação dos Serviços de Manutenção de resfriamento líquido estarão sujeitas aos termos e condições da declaração de trabalho aplicável entre o Cliente e a PPT. Consulte também “Requisitos para os Serviços; Limitações dos Serviços”.

³ As peças consignadas estão sujeitas aos termos padrão de consignação, conforme estabelecido nesta Descrição de Serviço na seção “Requisitos para os serviços; Limitações dos serviços”.

- “**Mão de obra e Suporte Técnico**”: isso significa que você, como cliente, disponibilizará as peças e que a PPT será responsável por fornecer pessoal no local e o suporte técnico;
- “Somente **Mão de Obra**”: isso significa que a PPT fornecerá o pessoal no local e que você, como cliente, disponibilizará as peças e terá acesso ao suporte técnico necessário, geralmente por meio de um contrato de suporte OEM;
- “**Apenas Suporte Técnico**”: isso significa que a PPT disponibilizará serviços de suporte técnico, mas que você, como cliente, será responsável por fornecer as peças e o pessoal no local;
- “Somente **peças**”: isso significa que a PPT disponibilizará as peças necessárias para os Serviços de Manutenção de Hardware, mas que você, como cliente, será responsável pelo pessoal no local e pelo suporte técnico;

em cada caso, restaurar o Equipamento Coberto a um estado operacional (sujeito ao cumprimento oportuno e adequado, por parte do Cliente, de suas obrigações no que diz respeito aos Serviços de Manutenção “Peças e Assistência Técnica”, “Mão de Obra e Assistência Técnica”, “Apenas Mão de Obra”, “Apenas Assistência Técnica” e “Apenas Peças”).

Observe que o Suporte Técnico de Rede está sujeito a termos diferenciados e adicionais, conforme estabelecido no Apêndice A desta Descrição de Serviço.

O que são os Serviços de Manutenção de Hardware “First Call”?

Se sua Programação de Pedidos fizer referência aos Serviços de Manutenção de Hardware “First Call”, isso significa que, durante o período de garantia de manutenção do fabricante original (OEM) para servidores ou equipamentos de rede, a PPT entrará em contato com o OEM, coletará os dados necessários relativos ao evento de serviço e facilitará, em seu nome, a abertura de um ticket de incidente junto ao OEM. Os serviços “First Call” exigem que você tenha implantado o ParkView Automated Support, que monitora o equipamento coberto aplicável (servidor ou de rede) e notifica proativamente a PPT sobre incidentes que exijam serviços de suporte.

O que são os serviços de manutenção de hardware “Peças de reposição no local”?

Se sua Programação de Pedidos fizer referência a “Peças de Reposição no Local”, isso significa que a PPT disponibilizará peças de reposição para dar suporte aos Equipamentos Cobertos em um local seguro nas instalações do Cliente. A menos que sejam utilizadas para um evento de serviço, a PPT mantém a propriedade de todas as peças de reposição no local e manterá cobertura de seguro sobre as mesmas. O acesso às peças de reposição no local é restrito ao pessoal da PPT ou, somente com permissão da PPT, ao pessoal do Cliente; em ambos os casos, exclusivamente para implantação no ambiente do Cliente para uso com o Equipamento Coberto. Ao término do contrato, caso não haja renovação, você, como cliente, deverá disponibilizar todas as peças de reposição restantes no local à PPT para retirada.

Recursos adicionais incluídos nos serviços de manutenção de peças, assistência técnica e/ou mão de obra

- Garantia de Conserto na Primeira Visita™ (First Time Fix Guarantee™). A Garantia de Conserto na Primeira Visita se aplica aos Equipamentos Cobertos sob contratos de serviços de peças, assistência técnica e mão de obra, e somente se o Cliente também tiver se inscrito e implementado o Suporte Automatizado ParkView em relação aos Equipamentos Cobertos aplicáveis. Caso a PPT não consiga resolver um problema de hardware de armazenamento, servidor ou rede na primeira visita ao local do cliente, mediante solicitação do cliente, a PPT creditará um mês de taxas de manutenção e de taxas do ParkView Automated Support, se aplicável, para dispositivos individuais que sejam equipamentos cobertos qualificados. Se o contrato de manutenção do Cliente expirar em menos de sessenta (60) dias a partir do evento, o crédito estará disponível apenas em relação a um contrato de renovação. Todos os produtos de armazenamento em fita, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, servidores SuperMicro (white box), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX e EMC Isilon Gen6, bem como as coletas de logs realizadas por engenheiros de campo no local, estão excluídos da Garantia de Resolução na Primeira Visita™.
- Serviço em Primeira Instância. Caso um Cliente solicite serviços de manutenção em equipamentos que não estejam incluídos no momento entre os Equipamentos Cobertos, a PPT buscará a aprovação do Cliente para prestar serviços de manutenção reativos, na medida em que estiver ao seu alcance e for razoavelmente viável. Os serviços concluídos serão faturados com base no tempo e nos materiais utilizados (incluindo deslocamento). Será fornecido ao Cliente um orçamento para adicionar os dispositivos atendidos (sujeito a certas exceções) aos Equipamentos Cobertos. Caso o orçamento seja aceito pelo Cliente, poderão ser concedidos determinados descontos sobre os custos de tempo e materiais. Caso o orçamento não seja aceito pelo Cliente, este será responsável pelos custos de tempo e materiais conforme indicado. Todos os serviços “Service First” estão condicionados à aprovação por e-mail de um aprovador qualificado. Todas as limitações e restrições contidas nesta Descrição de Serviço e nos Termos e Condições Gerais para Compra de Serviços serão aplicáveis.

O que você pode esperar: Níveis de suporte para um contrato de peças, assistência técnica e/ou mão de obra

- SLAs (exceto os contratos do tipo “Apenas Mão de Obra” e “Peças, Técnico e Mão de Obra para Retorno ao Serviço”). O nível de suporte contratado pelo cliente para os Serviços de Manutenção de Hardware está definido no Anexo do Pedido. O nível de suporte será apresentado da seguinte forma:
 - Janela de Cobertura – Dias (primeiro número). Trata-se do número de dias de cobertura de serviço por semana. “5” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados com base em uma semana de 5 dias, de segunda a sexta-feira (por exemplo, 5x24x4). “7” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados sete dias por semana (por exemplo, 7x24x4).
 - Janela de cobertura – Horas (segundo número). Trata-se das horas de cobertura de serviço por dia coberto. “24” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados 24 horas por dia (por exemplo, 7x24x4). “12” ou “9” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados por esse número de horas por dia, de acordo com um horário padrão de trabalho.

- Tempo de resposta (terceiro número). Este é o número de horas dentro do qual a PPT responderá ao ticket de incidente, o que significa que a PPT confirmará o incidente e dará início ao trabalho. Por exemplo, no caso de um contrato de serviço de Peças, Assistência Técnica e Mão de Obra, a PPT se empenhará em enviar pessoal ao local com as peças de reposição previstas dentro do tempo de resposta indicado. Por exemplo, “4” significa um tempo de resposta de 4 horas (por exemplo, 7x24x4). O tempo de resposta também pode ser indicado como ND ou NBD (no dia seguinte ou no próximo dia útil), NBD 2 ou 3 (no segundo ou terceiro dia útil) ou SBS ou NBS (envio no mesmo dia ou no dia seguinte). O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial de serviço ou o relatório de incidente for recebido e confirmado pelo Centro de Soluções da PPT e (b) a PPT tiver concluído a triagem e confirmado que o incidente diz respeito a Equipamentos e Serviços Cobertos incluídos na Lista de Pedidos (em vez de um problema externo, como software). O cliente pode optar por um tempo de resposta diferente (mais lento) do tempo de resposta contratado, com base em suas necessidades comerciais.
- SLA para Apenas Mão de Obra. Os contratos de serviço de Apenas Mão de Obra têm prazo de resposta no próximo dia útil (NBD) ou mais, se especificado.
- SLA para peças, técnicos e mão de obra para retorno ao serviço. Este é semelhante aos SLAs mencionados acima, mas com o compromisso de resolução do incidente (também conhecido como retorno ao serviço) dentro do Tempo de Resposta estabelecido.
- Falhas Preditivas; Suporte Automatizado ParkView. O Suporte Automatizado ParkView, se adquirido pelo Cliente para Equipamentos Cobertos, pode abrir um ticket de incidente para o Cliente em caso de uma “falha preditiva”, o que significa que a falha do equipamento ainda não ocorreu, mas é prevista. No caso de um ticket de incidente de falha preditiva, o tempo de resposta estabelecido não se aplica e, em vez disso, a PPT entrará em contato com o Cliente para agendar um horário mutuamente acordado para resolver o incidente preditivo. No caso de uma falha efetiva, a PPT responderá dentro do tempo de resposta contratado, conforme estabelecido no Cronograma do Pedido.
- Níveis de firmware. Caso um incidente do Serviço de Manutenção de Hardware exija serviços de suporte de firmware, a PPT fornecerá a peça ou peças com o nível de firmware necessário, quando permitido pelos direitos do cliente, para restaurar o ativo ao seu estado anterior à falha. As peças de manutenção podem ser novas ou recondicionadas para funcionar como novas.

Como relatar um incidente

Notificação de incidentes. O acesso à prestação do Serviço de Manutenção de Hardware é feito por meio do portal do cliente Central Park da PPT. Antes do início do Prazo, o Cliente receberá instruções de integração para criar uma conta no Central Park.

O suporte à prestação do serviço pode ser acessado pelo portal Central Park da PPT da seguinte forma:

<https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login>.

O cliente também pode entrar em contato com os Centros de Soluções da Park Place Global 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para os seguintes fins:

- Abrir um ticket de suporte
- Solicitar uma atualização sobre um incidente existente
- Fornecer uma atualização sobre um incidente existente
- Obter relatórios de status das chamadas

Os Centros de Soluções da PPT Global podem ser contatados da seguinte forma:

Centros de Soluções Globais:

<https://www.parkplacetechnologies.com/contact-us/>

Integração

O cliente deve fornecer à PPT os números de série de todos os equipamentos cobertos, caso ainda não tenham sido disponibilizados à PPT. A falta dos números de série pode afetar a capacidade da PPT de responder em tempo hábil a uma solicitação de serviços.

Uma auditoria presencial e/ou virtual poderá ser realizada como parte do processo de integração para discutir a prestação de serviços, detectar possíveis problemas/riscos, identificar condições pré-existentes e formular um plano adequado. Essa auditoria, se necessária, será agendada em data e horário mutuamente acordados entre a PPT e o cliente.

Os Serviços de Manutenção de Hardware podem exigir um período de adaptação na fase inicial da cobertura para que a PPT estocem as peças de reposição necessárias nas instalações locais. O período de adaptação é de até 30 dias para equipamentos cobertos localizados nos EUA, Canadá ou Reino Unido e de 45 dias para equipamentos cobertos localizados em todos os outros locais (sujeito a prorrogação desse período em determinadas jurisdições devido a regulamentações governamentais locais relativas ao envio de peças, fora do controle da PPT). A resposta a incidentes durante o período de adaptação será realizada com base no princípio de “todos os esforços razoáveis”. O período de inicialização pressupõe que as configurações finais dos equipamentos sejam fornecidas pelo cliente juntamente com a Programação do Pedido. Caso contrário, o início do período de inicialização ocorrerá quando as configurações finais forem recebidas.

Procedimento de escalonamento

O procedimento de escalonamento da PPT está disponível para consulta no portal PPT Central Park indicado abaixo. Dúvidas podem ser encaminhadas aos Centros de Suporte Global da PPT.

<https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login>

Requisitos para os serviços; Limitações dos serviços

- **Geral.** Os equipamentos cobertos devem estar em boas condições de funcionamento e atender aos requisitos mínimos de configuração e às especificações dos fabricantes na data de início dos Serviços de Manutenção de Hardware. Os requisitos de manutenção existentes antes do início dos serviços estão excluídos dos Serviços de Manutenção de Hardware, salvo disposição específica em contrário no Anexo do Pedido. Os custos associados à correção de deficiências em relação aos requisitos acima mencionados são de responsabilidade do Cliente.

Todos os Serviços de Manutenção de Hardware que incluem peças dependem da disponibilidade do hardware, de acordo com os requisitos legais e em termos comercialmente razoáveis.

Sem limitar o exposto acima, não estão incluídos nos Serviços de Manutenção de Hardware: instalação, desinstalação, reinstalação ou movimentação de equipamentos; adição, alteração ou remoção de recursos ou opções, ou realização de alterações funcionais nos equipamentos; fornecimento de consumíveis, suprimentos operacionais ou materiais, incluindo, entre outros, cabeçotes de impressão, conjuntos de shuttle, cabos, baterias (exceto baterias da placa-mãe, da placa de sistema e do cache, que estão incluídas), suportes de mídia, cartuchos de toner ou tinta e outros periféricos; reparo de danos ao equipamento, incluindo, sem limitação, danos resultantes de acidente, transporte, negligência ou uso indevido, queda de raio, falha ou flutuação na energia elétrica, ar-condicionado ou controle de umidade, água, outros fatores ambientais, falha em equipamentos telefônicos ou linhas de comunicação, falha em equipamentos de interconexão externos, ou causados por serviços de manutenção ou modificações, alterações ou acréscimos de itens não fornecidos pela PPT ao equipamento; necessidades de manutenção ou reparo causadas por uso indevido, abuso ou negligência, ou outras perdas ou danos decorrentes de causas externas ao equipamento; recondicionamento ou remanufatura de fábrica do equipamento quando o reparo normal e a substituição de peças não forem suficientes para manter o equipamento em condições operacionais satisfatórias, conforme determinado pela PPT; licenças e serviços de software, aplicativos ou firmware (incluindo substituição, transferência, atualizações e patches) ou qualquer reparo de falha no equipamento causada por programação inadequada de software ou firmware, suporte a software de sistema ou de aplicativos; serviços de engenharia de sistemas, programação e procedimentos operacionais; e manutenção ou outros serviços em equipamentos que não sejam os Equipamentos Cobertos. Os serviços fora do escopo prestados serão cobrados do Cliente com base no tempo e nos materiais, segundo a fórmula “ ”. Os serviços excluídos mencionados acima podem ser realizados pela PPT por meio de um Cronograma de Pedidos separado ou por chamada, no caso dos serviços fora do escopo, conforme indicado acima.

- SSD. Como condição para a cotação dos Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente deve informar à PPT todas as unidades de estado sólido (SSD) e/ou com criptografia automática (SED) utilizadas na configuração. As unidades SSD/SED serão excluídas da cobertura de manutenção, a menos que sejam identificadas antes da cotação ou de outra forma acordadas por escrito pela PPT. Para quaisquer unidades SSD e/ou SED que apresentarem falha devido ao fim da vida útil, a PPT cobrará separadamente do cliente as despesas com equipamentos/materiais relacionadas à substituição.
- GPU. Como condição para a elaboração da cotação dos Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente é responsável por identificar e fornecer um inventário preciso de todas as GPUs, incluindo fabricante, modelo e quantidade, a serem incluídas nos Serviços de Manutenção. A Park Place Technologies não se responsabiliza por fornecer suporte a quaisquer GPUs que não tenham sido informadas e incluídas na lista final de ativos da cotação. Caso a PPT substitua GPUs com falha que não tenham sido informadas no momento da celebração do contrato, a PPT cobrará separadamente do cliente as despesas com equipamentos/materiais relacionadas à substituição.
- Peças de imersão, tecnologia e mão de obra; soluções de resfriamento líquido. A PPT oferece serviços de manutenção em equipamentos cobertos que envolvam soluções de

resfriamento líquido (incluindo resfriamento direto no chip e por imersão) (“Serviços de Resfriamento Líquido”). O cliente deve informar à PPT se o equipamento coberto é resfriado por líquido no momento da cotação; o não cumprimento dessa exigência poderá resultar em um reajuste de preço para cima. Quaisquer modificações ou personalizações feitas pela PPT no equipamento coberto (ou seja, a placa de resfriamento) para facilitar a prestação dos Serviços de Resfriamento Líquido estarão sujeitas aos termos e condições do escopo de trabalho aplicável entre o cliente e a Park Place. O cliente está ciente de que modificações no equipamento coberto para acomodar soluções de resfriamento líquido podem invalidar as garantias do fabricante original (OEM).

- Peças em consignação. No caso de consignações, o Cliente mantém a propriedade das peças, o risco de perda e a obrigação de manter seguro sobre as peças consignadas. A PPT é responsável por exercer o cuidado comercialmente razoável no recebimento, manuseio, armazenamento e transporte das peças consignadas. Ao término do contrato de serviço, as peças consignadas não utilizadas serão devolvidas ao Cliente.
- Outros. Também podem se aplicar certas limitações de serviço específicas ao produto. Consulte as Limitações do Produto disponíveis em <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> para obter uma lista completa dessas limitações.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente manterá registros e relatórios precisos e atualizados relativos à operação do Equipamento Coberto.

Os serviços solicitados pelo Cliente e prestados fora do escopo do Cronograma do Pedido serão cobrados de acordo com as tarifas por chamada e os termos da PPT em vigor na ocasião. Sem limitação, os serviços de suporte para retomada de operação necessários em decorrência de interrupções não planejadas ou não programadas de energia ou conectividade estão fora do escopo dos Serviços e serão cobrados de acordo com as tarifas por chamada e os termos descritos acima.

O Cliente é obrigado a manter um backup completo de todos os sistemas do Equipamento Coberto (incluindo sistemas operacionais, software, aplicativos e dados) e é responsável por todas as licenças, certificados, credenciais de usuário, chaves de criptografia, segurança, backup e reinstalação de seu software, aplicativos e dados em todos os momentos. A PPT não se responsabiliza pela perda de software, aplicativos ou dados devido a falha de hardware.

O cliente deve fornecer à equipe da PPT no local o espaço de trabalho necessário e acesso desobstruído ao equipamento a ser reparado. O cliente também deve indicar e manter um contato técnico a quem a PPT possa encaminhar informações técnicas gerais e consultas.

O cliente é responsável por identificar todas as peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais. As peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais permanecerão propriedade do cliente; todas as demais peças com defeito passarão a ser propriedade da Park Place após a troca.

Ofertas adicionais de serviços de manutenção: Suporte Automatizado ParkView, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence e Suporte Técnico de Software.

Manutenção de hardware: os clientes podem se inscrever no ParkView Automated Support, no ParkView Performance Insights, no ParkView Asset Intelligence e/ou no Suporte Técnico de Software, que são ofertas de serviços adicionais da PPT disponíveis para os equipamentos cobertos. A inscrição em qualquer uma dessas ofertas adicionais está sujeita a uma taxa adicional e será identificada na Tabela de Pedidos. *Consulte as descrições dos serviços ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence e Suporte Técnico de Software disponíveis em www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

ANEXO A – ADENDO AO SUPORTE TÉCNICO DE REDE

(Suporte Técnico de Nível 3 (L3) incluído nos serviços de manutenção de hardware de rede)

Prestação de Serviços de Rede – A Park Place possui quatro (4) SLAs comuns utilizados para suporte de rede, que se alinham estreitamente aos SLAs mais comuns utilizados pelos fabricantes de equipamentos originais (OEMs). Também estão disponíveis SLAs adicionais. Os SLAs incluem a substituição de hardware conforme indicado no SLA. Todos os SLAs incluem suporte do Centro de Assistência Técnica (TAC) de Nível 3 (L3) 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. A escalação na Park Place é direcionada diretamente aos engenheiros dos níveis 3 e 4.

SLAs

SLA	TECHNICAL SUPPORT	HARDWARE REPLACEMENT	ONSITE LABOR
7x24xNBD NL	7x24	Next Business Day	No
7x24x4 NL	7x24	Same Day (4HR)	No
7x24xNBD	7x24	Next Business Day	Yes
7x24x4	7x24	Same Day (4HR)	Yes

Suporte do Centro de Assistência Técnica (TAC) de Nível 3 (L3)

Support Component	Park Place Obligation
Software Customer Can Obtain – Must be available via warranty, PSIRT (Cisco's Product Security Incident Response Team) policy or other documented OEM method and customer must be entitled end user of equipment.	Yes – On a device basis and using customer credentials, PPT will assist on bug scrubs, assisting with software maintenance version downloads, or vulnerability patch downloads.
Hardware Failure – Component (line card, uplink module, SUP card, etc.), FRU, or device failure.	Yes – This is core to our delivery capabilities. Sparing will be complete for network contracts and failed components, FRUs, and devices replaced per the SLA of the device.
Existing Configuration and Troubleshooting – Hardware / Software (Operating System)	Yes – This covers any "How-To" and configuration issues a customer is having that is impacting production environment. This also covers any network down status to bring the device up to a working condition that adheres to current/existing configuration settings.
New Install / New Device	No – PPT will refer as T&M / professional services engagement.
Software Only Available With OEM Contract	No – If device is not under OEM support, we can't violate OEM policies governing protection of software updates or bug fixes. Customer will need OEM contract for in-life devices where that is only way to acquire updates.

ATIVIDADES FORA DO ESCOPO

- Trabalhos de projeto, incluindo, entre outros, planejamento associado a novos equipamentos de rede, bem como instalações, mudanças e migrações de serviços e aplicativos.
- Gerenciamento de patches e programação/coordenação de atualizações

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Durante o atendimento a um incidente, o Cliente é responsável por fornecer acesso remoto para compartilhamento de tela à Park Place, mediante solicitação. O suporte de rede L3 TPM é prestado remotamente.
- O cliente é responsável por garantir que um engenheiro de rede qualificado ou um profissional com conhecimento na área esteja disponível para trabalhar com a equipe de Suporte Técnico L3 da Park Place.
- O Cliente deve estar apto a auxiliar nas atividades de identificação e resolução de problemas, incluindo, entre outras coisas, o fornecimento de logs e configurações, a concessão de acesso remoto e a disponibilidade conforme indicado na seção “Diretrizes de Gravidade de Incidentes” deste documento.
- Fornecer acesso razoável ao produto pela Internet ou via modem para estabelecer comunicação entre o cliente e os recursos L3 da Park Place.
- Fornecer um ambiente de trabalho adequado e acesso razoável, bem como espaço de trabalho para o Engenheiro de Campo (FE) da Park Place próximo ao local do equipamento.
- Fazer backups das configurações em intervalos regulares e fornecer essas configurações aos Engenheiros de Campo (FE) da Park Place no que diz respeito à manutenção de hardware.

TEMPOS DE RESPOSTA INICIAIS DO SLA

A tabela abaixo apresenta as Diretrizes de Gravidade da Park Place Technologies. Ao abrir um incidente conosco, selecione um dos seguintes níveis de gravidade. Você pode alterar a gravidade de um incidente conosco a qualquer momento. Para incidentes de gravidade um (1), a Park Place recomenda que você os abra por telefone.

Nível de Gravidade	Impacto nos negócios	Descrição do Nível de Gravidade	Tempo de Resposta Inicial
Gravidade 1	Perda total ou quase total da funcionalidade, levando à interrupção das operações comerciais.	O problema impede o uso de um sistema ou serviço crítico, afetando toda a organização ou uma parte significativa dela.	30 minutos
Gravidade 2	Perda parcial de funcionalidade, mas algumas operações podem continuar. O problema pode causar graves transtornos ou ineficiência.	O problema afeta um sistema ou serviço importante, causando degradação significativa do desempenho ou funcionalidade limitada. Ele afeta muitos usuários ou um processo de negócios crítico.	4 horas
Gravidade 3	Inconveniente menor, impacto limitado nas operações. O sistema, serviço ou recurso permanece utilizável.	O problema afeta um sistema ou serviço não crítico ou um pequeno número de usuários, causando interrupção parcial ou transtorno. Pode afetar a produtividade ou a eficiência, mas não interrompe as operações comerciais.	8 horas
Gravidade 4	Impacto mínimo, sem perda de dados, impacto insignificante nas operações. Consulta ou solicitação não técnica	Perguntas sobre como fazer algo, esclarecimentos sobre a documentação ou consultas relacionadas à integração/monitoramento. Solicitações que não têm efeito significativo no ambiente do cliente.	12 horas

Tempo de resposta do SLA: é o prazo dentro do qual a PPT responderá ao ticket de incidente. Por exemplo, “4” significa um tempo de resposta de 4 horas. O tempo de resposta começa quando (a) a solicitação inicial de serviço for recebida e confirmada pelo Centro de Suporte da PPT Solutions; (b) a PPT concluir a análise inicial e confirmar que a solicitação se refere aos Sistemas Cobertos incluídos no Cronograma do Pedido; e (c) a PPT designar um engenheiro técnico para iniciar a triagem do problema relatado. O cliente pode optar por um tempo de resposta diferente (mais lento) do tempo de resposta contratado, com base em suas necessidades comerciais.

ANEXO B – TERMOS DE CONSIGNAÇÃO