

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE

Incluido en esta descripción del servicio:

- *Piezas, técnicos y/o mano de obra (incluidos la puesta en servicio, la inmersión y el envío en consignación)*
- *Primera llamada*
- *Repuestos en el sitio*

General

Park Place Technologies ("PPT") brindará servicios de soporte y coordinación de servicios para el mantenimiento y/o reparación del equipo del Cliente, según lo contratado por este, y para el equipo identificado en el Anexo de Pedido y tal como se detalla más ampliamente en esta Descripción del Servicio ("Servicios de mantenimiento de hardware"). El equipo del Cliente identificado para dichos servicios en el Anexo de Pedido se denomina en el presente documento como el "Equipo cubierto".

¿Qué son los Servicios de mantenimiento de hardware de «Piezas, técnico¹ o y/o mano de obra»?

Si su Anexo de Pedido hace referencia a:

- **«Piezas, técnicos y mano de obra»**, esto significa que PPT proporcionará piezas, personal en el lugar y soporte técnico. Si su Anexo de Pedido hace referencia a **«Piezas, técnicos y mano de obra para la puesta en servicio»**, esto significa soporte de piezas, técnicos y mano de obra, pero con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de puesta en servicio o resolución, tal como se describe a continuación. Si su Programa de Pedidos hace referencia a **«Piezas, asistencia técnica y mano de obra de inmersión»**, esto significa que se proporcionarán piezas, asistencia técnica y mano de obra para el equipo cubierto con refrigeración líquida². Si su Programa de Pedidos hace referencia a **«Mano de obra y asistencia técnica en consignación»**, esto significa que PPT mantiene en consignación las piezas de repuesto que son de su propiedad y que los servicios prestados consistirán en personal en el sitio y asistencia técnica para el equipo cubierto utilizando las piezas en consignación³.
- **«Piezas y asistencia técnica»**: esto significa que PPT proporcionará las piezas y la asistencia técnica, pero que usted, como cliente, es responsable de poner a disposición el personal en el sitio necesario para completar el trabajo;

¹ El soporte técnico de red está sujeto a términos diferenciados y adicionales, tal como se establece en el Apéndice A de esta Descripción del servicio

² Las modificaciones o personalizaciones realizadas por Park Place al equipo cubierto (es decir, la placa de enfriamiento) para facilitar la prestación de los servicios de mantenimiento de enfriamiento líquido estarán sujetas a los términos y condiciones de la declaración de trabajo aplicable entre el cliente y PPT. Véase también «Requisitos para los servicios; limitaciones del servicio».

³ Las piezas en consignación están sujetas a los términos estándar de consignación, tal como se establece en esta Descripción del servicio en la sección «Requisitos de los servicios; limitaciones del servicio».

- «**Mano de obra** y asistencia técnica»: esto significa que usted, como cliente, proporcionará las piezas y que PPT se encargará de proporcionar el personal en el sitio y la asistencia técnica;
- «Solo **mano de obra**»: esto significa que PPT proporcionará el personal en el sitio y que usted, como cliente, pondrá a disposición las piezas y tendrá acceso al soporte técnico necesario, a menudo bajo un contrato de soporte del fabricante original (OEM);
- «**Solo asistencia técnica**»: esto significa que PPT proporcionará los servicios de asistencia técnica, pero que usted, como cliente, será responsable de proporcionar las piezas y el personal en el sitio;
- «Solo **piezas**»: esto significa que PPT proporcionará las piezas necesarias para los servicios de mantenimiento de hardware, pero que tú, como cliente, serás responsable del personal en el sitio y del soporte técnico;

en cada caso, restablecer el equipo cubierto a un estado operativo (siempre y cuando el cliente cumpla de manera oportuna y satisfactoria con sus obligaciones respecto a los servicios de mantenimiento de “Piezas y servicio técnico”, “Mano de obra y servicio técnico”, “Solo mano de obra”, “Solo servicio técnico” y “Solo piezas”).

Tenga en cuenta que el soporte técnico de red está sujeto a términos diferenciados y adicionales, tal como se establece en el Apéndice A de esta Descripción del servicio.

¿Qué son los servicios de mantenimiento de hardware de «primera llamada»?

Si su Programa de Pedidos hace referencia a los servicios de mantenimiento de hardware de “Primera llamada”, esto significa que, durante el período de garantía de mantenimiento del fabricante original (OEM) para servidores o equipos de red, PPT se comunicará con el OEM, recopilará los datos necesarios relacionados con el evento de servicio y facilitará, en su nombre, la apertura de un ticket de incidente con el OEM. Los servicios de “Primera llamada” requieren que usted haya implementado ParkView Automated Support, el cual monitorea el equipo cubierto correspondiente (servidores o equipos de red) y notifica de manera proactiva a PPT sobre los incidentes que requieran servicios de soporte.

¿Qué son los servicios de mantenimiento de hardware «Repuestos en el sitio»?

Si su Programa de Pedidos hace referencia a «Repuestos en el sitio», esto significa que PPT pondrá a disposición repuestos para dar soporte al equipo cubierto en una ubicación segura en las instalaciones del cliente. A menos que se utilicen para un evento de servicio, PPT conserva la propiedad de todos los repuestos en el sitio y mantendrá la cobertura de seguro sobre los mismos. El acceso a las piezas de repuesto en el sitio está limitado al personal de PPT o, únicamente con permiso de PPT, al personal del cliente; en ambos casos, exclusivamente para su implementación en el entorno del cliente y para su uso con el equipo cubierto. Al vencimiento del contrato, a falta de renovación, usted, como cliente, pondrá a disposición de PPT todas las piezas de repuesto restantes en el sitio para su recuperación.

Características adicionales incluidas con los servicios de mantenimiento de piezas, asistencia técnica y/o mano de obra

- Garantía de reparación a la primera™ (First Time_Fix Guarantee™). La Garantía de reparación a la primera se aplica al equipo cubierto por contratos de servicio de repuestos, soporte técnico y mano de obra, y solo si el cliente también se ha inscrito y ha implementado el soporte automatizado ParkView con respecto al equipo cubierto correspondiente. Si PPT no puede resolver un problema de hardware de almacenamiento, servidor o red en su primera visita al sitio del cliente, a solicitud del cliente, PPT acreditará un mes de cuotas de mantenimiento y de cuotas de ParkView Automated Support, si corresponde, para dispositivos individuales que sean equipos cubiertos que cumplan con los requisitos. Si el contrato de mantenimiento del cliente vence en menos de sesenta (60) días a partir del evento, el crédito solo estará disponible en relación con un contrato de renovación. Todos los productos de almacenamiento en cinta, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, servidores SuperMicro (caja blanca), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX y EMC Isilon Gen6, así como las recopilaciones de registros por parte de ingenieros de campo en el sitio, quedan excluidos de la garantía First Time Fix Guarantee™.
- Servicio prioritario. Si un cliente solicita servicios de mantenimiento para equipos que no estén incluidos en ese momento en el «Equipo cubierto», PPT solicitará la aprobación del cliente para brindar servicios de mantenimiento de respuesta en la medida de sus capacidades y de lo que sea razonablemente factible. Los servicios prestados se facturarán según el tiempo y los materiales (incluidos los gastos de viaje). Se le proporcionará al cliente una cotización para agregar los dispositivos atendidos (sujeto a ciertas excepciones) al «Equipo cubierto». Si el cliente acepta el presupuesto, se le podrán otorgar ciertos descuentos en los cargos por tiempo y materiales. Si el cliente no acepta el presupuesto, será responsable de los cargos por tiempo y materiales tal como se indican. Todos los servicios de «Servicio primero» están sujetos a la aprobación por correo electrónico de una persona autorizada. Se aplicarán todas las limitaciones y restricciones contenidas en esta Descripción del servicio y en los Términos y condiciones generales para la compra de servicios.

Qué puede esperar; niveles de soporte para un contrato de repuestos, asistencia técnica y/o mano de obra

- Acuerdos de Nivel de Servicio (excepto los de «solo mano de obra» y los de «reposición de piezas, servicio técnico y mano de obra»). El nivel de soporte contratado por el cliente para los servicios de mantenimiento de hardware se establece en el anexo del pedido. El nivel de soporte se presentará de la siguiente manera:
 - Período de cobertura: días (primer número). Se trata de los días de cobertura del servicio por semana. «5» significa que los servicios de mantenimiento de hardware se prestan con base en una semana de 5 días, de lunes a viernes (por ejemplo, 5x24x4). «7» significa que los servicios de mantenimiento de hardware se prestan los siete días de la semana (por ejemplo, 7x24x4).
 - Ventana de cobertura: horas (segundo número). Se trata de las horas de cobertura del servicio por cada día cubierto. «24» significa que los servicios de mantenimiento de hardware se prestan las 24 horas del día (por ejemplo, 7x24x4). «12» o «9»

significa que los servicios de mantenimiento de hardware se prestan durante ese número de horas al día, según un horario laboral estándar.

- Tiempo de respuesta (tercer número). Este es el número de horas en las que PPT responderá al ticket de incidente, lo que significa que PPT confirmará el incidente y comenzará a trabajar. Por ejemplo, en el caso de un contrato de servicio de piezas, tecnología y mano de obra, PPT se esforzará por tener personal en el lugar con las piezas de repuesto previstas dentro del tiempo de respuesta indicado. Por ejemplo, «4» significa un tiempo de respuesta de 4 horas (por ejemplo, 7x24x4). El tiempo de respuesta también puede indicarse como ND o NBD (al día siguiente o al siguiente día hábil), NBD 2 o 3 (el segundo o tercer día hábil) o SBS o NBS (envío el mismo día o al día siguiente). El tiempo de respuesta comienza cuando (a) el Centro de Soluciones de PPT haya recibido y confirmado la llamada inicial de servicio o el reporte de incidente y (b) PPT haya completado la evaluación inicial y confirmado que el incidente corresponde a equipos y servicios cubiertos incluidos en el Anexo del Pedido (en contraposición a un problema externo, como el software). El cliente puede elegir un tiempo de respuesta fuera del tiempo de respuesta contratado (más lento que este) según sus necesidades comerciales.
- SLA para mano de obra únicamente. Los contratos de servicio de «mano de obra únicamente» tienen un plazo de respuesta de un día hábil (NBD) o más, si así se especifica.
- SLA para piezas, técnicos y mano de obra para el restablecimiento del servicio. Este es similar a los SLA mencionados anteriormente, pero con el compromiso de resolver el incidente (es decir, restablecer el servicio) dentro del tiempo de respuesta establecido.
- Fallas predictivas; Soporte automatizado de ParkView. El soporte automatizado de ParkView, si el cliente lo adquiere para el equipo cubierto, puede abrir un ticket de incidente para el cliente por una «falla predictiva», lo que significa que la falla del equipo aún no ha ocurrido, pero se anticipa. En caso de un ticket de incidente por falla predictiva, no se aplica el tiempo de respuesta establecido y, en su lugar, PPT se comunicará con el cliente para programar un horario de mutuo acuerdo para resolver el incidente predictivo. En caso de una falla real, PPT responderá dentro del tiempo de respuesta contratado establecido en el Anexo del Pedido.
- Niveles de firmware. En caso de que un incidente del Servicio de mantenimiento de hardware requiera servicios de soporte de firmware, PPT proporcionará la pieza o piezas con el nivel de firmware necesario, siempre que lo permita el derecho del cliente, para devolver el activo a su estado anterior a la falla. Las piezas de mantenimiento pueden ser nuevas o reacondicionadas para que funcionen como nuevas.

Cómo reportar un incidente

Notificación de incidentes. Se accede a la prestación del Servicio de mantenimiento de hardware a través del portal de clientes Central Park de PPT. Antes del inicio del Plazo, se le proporcionarán al cliente instrucciones de incorporación para configurar una cuenta en Central Park.

Se puede acceder al soporte para la prestación del servicio a través del portal Central Park de PPT de la siguiente manera:

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

El cliente también puede comunicarse con los Centros de Soluciones de Park Place Global las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año con los siguientes fines:

- Abrir un incidente de soporte
- Solicitar información actualizada sobre un incidente existente
- Proporcionar información actualizada sobre un incidente existente
- Obtener informes sobre el estado de las llamadas

Puede comunicarse con los Centros de Soluciones de PPT Global de la siguiente manera:

Centros de soluciones globales:

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

Incorporación

El cliente debe proporcionar a PPT los números de serie de todos los equipos cubiertos, si aún no se los ha facilitado a PPT. La falta de los números de serie podría afectar la capacidad de PPT para responder oportunamente a una solicitud de servicios.

Como parte del proceso de incorporación, se podrá realizar una auditoría presencial y/o virtual para analizar la prestación de servicios, detectar posibles problemas o riesgos, identificar cualquier condición preexistente y formular un plan adecuado. Esta auditoría, si es necesaria, se programará en una fecha y hora acordadas mutuamente entre PPT y el cliente.

Los servicios de mantenimiento de hardware pueden requerir un período de puesta en marcha en la etapa inicial de la cobertura para que PPT pueda almacenar las piezas de repuesto necesarias en las instalaciones locales. El período de puesta en marcha es de hasta 30 días para el equipo cubierto ubicado en EE. UU., Canadá o el Reino Unido, y de 45 días para el equipo cubierto ubicado en todas las demás ubicaciones (sujeto a que este período se extienda en ciertas jurisdicciones debido a regulaciones gubernamentales locales relativas al envío de piezas que están fuera del control de PPT). La respuesta a incidentes durante el período de puesta en marcha se realizará sobre la base de «todos los esfuerzos razonables». El período de puesta en marcha supone que el cliente proporcione las configuraciones finales del equipo junto con el cronograma del pedido. De no ser así, el período de puesta en marcha comenzará cuando se reciban las configuraciones finales.

Procedimiento de escalamiento

El procedimiento de escalación de PPT está disponible para su consulta en el portal PPT Central Park que se indica a continuación. Las preguntas pueden dirigirse a los Centros de Soporte Global de PPT.

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

Requisitos de los servicios; limitaciones de los servicios

- **General.** El equipo cubierto debe estar en buenas condiciones de funcionamiento y cumplir con los requisitos mínimos de configuración y las especificaciones del fabricante a la fecha de inicio de los Servicios de mantenimiento de hardware. Los requisitos de servicio de

mantenimiento que existan antes del inicio de los servicios quedan excluidos de los Servicios de mantenimiento de hardware, a menos que se indique lo contrario específicamente en el Anexo del pedido. Los costos asociados con la corrección de deficiencias respecto a los requisitos antes mencionados son responsabilidad del Cliente.

Todos los Servicios de mantenimiento de hardware que incluyen piezas dependen de la disponibilidad del hardware, de conformidad con los requisitos legales y en términos comercialmente razonables.

Sin limitar lo anterior, no se incluyen en los Servicios de mantenimiento de hardware: la instalación, desinstalación, reinstalación o traslado de equipos; agregar, cambiar o eliminar características u opciones, o realizar cambios funcionales en los equipos; proporcionar consumibles o suministros operativos, incluidos, entre otros, cabezales de impresión, conjuntos de lanzadera, cables, baterías (excepto las de la placa madre, la placa del sistema y las de caché, que están incluidas), soportes de impresión, cartuchos de tóner o tinta y otros periféricos; la reparación de daños en el equipo, incluyendo, sin limitación, daños resultantes de accidentes, transporte, negligencia o uso indebido, rayos, fallas o fluctuaciones en el suministro eléctrico, aire acondicionado o control de humedad, agua, otros factores ambientales, fallas en equipos telefónicos o líneas de comunicación, fallas en equipos de interconexión externos, o causados por servicios de mantenimiento o modificaciones, alteraciones o adiciones de elementos no proporcionados por PPT al equipo; necesidades de mantenimiento o reparación causadas por uso indebido, abuso o descuido, u otras pérdidas o daños por causas externas al equipo; reacondicionamiento o restauración de fábrica del equipo cuando la reparación normal y el reemplazo de piezas no puedan mantener el equipo en condiciones operativas satisfactorias según lo determine PPT; licencias y servicios de software, aplicaciones o firmware (incluidos reemplazo, transferencia, actualizaciones y parches) o cualquier reparación de fallas en el equipo causadas por programación inadecuada de software o firmware, soporte de software de sistema o de aplicaciones; servicios de ingeniería de sistemas, programación y procedimientos operativos; y servicios de mantenimiento u otros servicios en equipos que no sean los equipos cubiertos. Los servicios fuera del alcance prestados se le cobrarán al Cliente según el tiempo y los materiales « ». Los servicios excluidos mencionados anteriormente pueden ser realizados por PPT bajo un anexo de pedido por separado o por cada llamada para los servicios fuera del alcance, tal como se indicó anteriormente.

- **SSD.** Como condición para la cotización de los Servicios de mantenimiento de hardware, el Cliente debe informar a PPT sobre todas las unidades de estado sólido (SSD) y/o de autocifrado (SED) utilizadas en la configuración. Las unidades SSD/SED quedarán excluidas de la cobertura de mantenimiento a menos que se identifiquen antes de la cotización o que PPT lo acepte por escrito. Para cualquier unidad SSD y/o SED que falle debido al fin de su vida útil, PPT cobrará por separado al cliente los gastos de equipo y materiales relacionados con el reemplazo.
- **GPU.** Como condición para la cotización de los Servicios de mantenimiento de hardware, el cliente es responsable de identificar y proporcionar un inventario preciso de todas las GPU, incluyendo el fabricante, el modelo y la cantidad, que se incluirán en los Servicios de mantenimiento. Park Place Technologies no se hace responsable de brindar soporte para ninguna GPU que no haya sido revelada e incluida en la lista final de activos cotizada. Si PPT reemplaza GPU defectuosas que no se declararon al momento de la firma del

contrato, PPT cobrará por separado al cliente los gastos de equipo y materiales relacionados con el reemplazo.

- Piezas de inmersión, tecnología y mano de obra; soluciones de enfriamiento líquido. PPT ofrece servicios de mantenimiento para el equipo cubierto que utilice soluciones de enfriamiento líquido (incluidos el enfriamiento directo al chip y el enfriamiento por inmersión) ("Servicios de enfriamiento líquido"). El cliente debe informar a PPT si el equipo cubierto cuenta con enfriamiento líquido al momento de solicitar la cotización; de no hacerlo, podría producirse un ajuste al alza en el precio. Cualquier modificación o personalización que PPT realice en el equipo cubierto (es decir, la placa de enfriamiento) para facilitar la prestación de los servicios de enfriamiento por líquido estará sujeta a los términos y condiciones de la declaración de trabajo aplicable entre el cliente y Park Place. Se informa al cliente que las modificaciones al equipo cubierto para adaptarlo a soluciones de enfriamiento por líquido pueden invalidar las garantías del fabricante original (OEM).
- Piezas en consignación. En el caso de las consignaciones, el Cliente conserva la titularidad de las piezas, el riesgo de pérdida y la obligación de mantener un seguro sobre las piezas consignadas. PPT es responsable de ejercer un cuidado comercialmente razonable en la recepción, manejo, almacenamiento y transporte de las piezas consignadas. Al vencimiento del contrato de servicio, las piezas consignadas no utilizadas serán devueltas al Cliente.
- Otros. También pueden aplicarse ciertas limitaciones de servicio específicas del producto. Consulte las «Limitaciones del producto» disponibles en <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> para obtener una lista completa de estas limitaciones.

Responsabilidades del cliente

El cliente mantendrá registros y informes precisos y actualizados sobre el funcionamiento del equipo cubierto.

Los servicios solicitados por el cliente y prestados fuera del alcance del Anexo de Pedido se facturarán según las tarifas por llamada y los términos de PPT vigentes en ese momento. Sin limitación alguna, los servicios de soporte para la reanudación del servicio requeridos como resultado de cortes de energía o de conectividad no planeados o no programados quedan fuera del alcance de los Servicios y se facturarán según las tarifas por llamada y los términos descritos anteriormente.

El cliente debe mantener una copia de seguridad completa de todos los sistemas del equipo cubierto (incluidos los sistemas operativos, el software, las aplicaciones y los datos) y es responsable en todo momento de todas las licencias, certificados, credenciales de usuario, claves de cifrado, seguridad, copias de seguridad y reinstalación de su software, aplicaciones y datos. PPT no acepta ninguna responsabilidad por la pérdida de software, aplicaciones o datos debido a fallas de hardware.

El cliente debe proporcionar al personal de PPT que se presente en el lugar el espacio de trabajo necesario y acceso sin obstáculos al equipo que se va a reparar. El cliente también debe designar y mantener un contacto técnico a quien PPT pueda dirigir información técnica general y consultas.

El cliente es responsable de identificar todas las piezas reemplazadas que contengan datos privados o personales. Las piezas reemplazadas que contengan datos privados o personales seguirán siendo propiedad del cliente; todas las demás piezas defectuosas pasarán a ser propiedad de Park Place al momento del cambio.

Ofertas adicionales de servicios de mantenimiento: Soporte automatizado ParkView, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence y Soporte técnico de software.

Mantenimiento de hardware: Los clientes pueden inscribirse en ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence y/o Soporte técnico de software, que son servicios adicionales de PPT disponibles para el equipo cubierto. La inscripción en cualquiera de estas ofertas adicionales conlleva un cargo adicional y se indicará en el Anexo de Pedido. *Consulte las descripciones de los servicios ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence y Soporte técnico de software en www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

APÉNDICE A – ANEXO DE SOPORTE TÉCNICO DE RED

(Soporte técnico de Nivel 3 (L3) incluido con los servicios de mantenimiento de hardware de red)

Prestación de servicios de red: Park Place cuenta con cuatro (4) SLA comunes utilizados para el soporte de redes que se ajustan estrechamente a los SLA más comunes utilizados por los fabricantes de equipos originales (OEM). También hay disponibles SLA adicionales. Los SLA incluyen el reemplazo de hardware según lo indicado en el SLA. Todos los SLA incluyen soporte del Centro de Asistencia Técnica (TAC) de Nivel 3 (L3) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. La escalación en Park Place se realiza directamente a ingenieros de los niveles 3 y 4.

SLA

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

Soporte del Centro de Asistencia Técnica (TAC) de Nivel 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.

ACTIVIDADES FUERA DEL ALCANCE

- Trabajo de proyectos, incluyendo, entre otros, la planificación relacionada con nuevos equipos de red, así como la instalación, el traslado y la migración de servicios y aplicaciones.
- Gestión de parches y programación/coordinación de actualizaciones

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- Durante la atención de un incidente, el cliente es responsable de proporcionar acceso remoto para compartir la pantalla a Park Place cuando se le solicite. El soporte de red L3 TPM es soporte remoto.
- El cliente es responsable de garantizar que haya un ingeniero de redes adecuado o un recurso con los conocimientos necesarios disponible para colaborar con el equipo de soporte técnico de nivel 3 de Park Place.
- El cliente debe poder colaborar en las actividades de identificación y resolución de problemas, lo que incluye, entre otras cosas, proporcionar registros y configuraciones, otorgar acceso remoto y estar disponible según se indica en la sección «Pautas de gravedad de incidentes» de este documento.
- Proporcionar acceso razonable al producto a través de Internet o mediante módem para establecer la comunicación entre el cliente y los recursos de L3 de Park Place.
- Proporcionar un entorno de trabajo adecuado y acceso razonable, así como un espacio de trabajo para el ingeniero de campo (FE) de Park Place cerca de la ubicación del equipo.
- Realizar copias de seguridad de las configuraciones de manera periódica y proporcionar dichas configuraciones a los ingenieros de campo (FE) de Park Place en lo que respecta al mantenimiento de hardware.

TIEMPOS DE RESPUESTA INICIALES DEL SLA

La tabla a continuación presenta las Directrices de gravedad de Park Place Technologies. Cuando abra un incidente con nosotros, seleccione uno de los siguientes niveles de gravedad. Puede cambiar la gravedad de un incidente con nosotros en cualquier momento. Para incidentes de gravedad uno (1), Park Place recomienda que los abra por teléfono.

Nivel de gravedad	Impacto en el negocio	Descripción del nivel de gravedad	Tiempo de respuesta inicial
Gravedad 1	Pérdida total o casi total de funcionalidad, lo que provoca la interrupción de las operaciones comerciales.	El problema impide el uso de un sistema o servicio crítico, lo que afecta a toda la organización o a una parte significativa de ella.	30 minutos
Gravedad 2	Pérdida parcial de funcionalidad, pero algunas operaciones pueden continuar. El problema puede causar graves inconvenientes o ineficiencias.	El problema afecta a un sistema o servicio importante, lo que provoca una degradación significativa del rendimiento o una funcionalidad limitada. Afecta a muchos usuarios o a un proceso comercial crítico.	4 horas
Gravedad 3	Inconveniente menor, impacto limitado en las operaciones. El sistema, servicio o función es utilizable.	El problema afecta a un sistema o servicio no crítico o a un número reducido de usuarios, lo que provoca una interrupción parcial o inconvenientes. Puede afectar la productividad o la eficiencia, pero no detiene las operaciones comerciales.	8 horas
Gravedad 4	Impacto mínimo, sin pérdida de datos, impacto insignificante en las operaciones. Consulta o solicitud no técnica	Preguntas sobre cómo hacer algo, aclaraciones sobre la documentación o consultas sobre incorporación o monitoreo. Solicitudes que no tienen un efecto significativo en el entorno del cliente.	12 horas

Tiempo de respuesta del SLA: Es el tiempo en el que PPT responderá al ticket de incidente. Por ejemplo, «4» significa un tiempo de respuesta de 4 horas. El tiempo de respuesta comienza cuando (a) el Centro de Soporte de PPT Solutions haya recibido y confirmado la solicitud inicial de servicio; (b) PPT haya completado la revisión inicial y confirmado que la solicitud se refiere a los Sistemas Cubiertos incluidos en el Anexo del Pedido; y (c) PPT haya asignado a un ingeniero técnico para que comience a evaluar el problema reportado. El cliente puede elegir un tiempo de respuesta fuera del tiempo de respuesta contratado (más lento que este) según sus necesidades comerciales.

APÉNDICE B – TÉRMINOS DE CONSIGNACIÓN