

機器制限：ハードウェア保守サービス

目次

労働のみ	- 2ページ
ネットワーキング	- 3-5ページ
ストレージ	- 6-11ページ
サーバー	- 12ページ
ハイパーコンバージド	- 13ページ

労働のみ

Park Placeは、労働のみを提供するデバイスは、OEMサポート契約下にあることを前提としています。これらのデバイスがOEM契約下でない場合、Park Placeは、お客様が部品および／または遠隔技術支援を提供することを前提に、労働サービスのみを提供します。

Park Placeは、労働のみのSLAの一環としてFE（スマートハンドのみ）を提供します。Park Placeは、労働のみのSLAを適用したデバイスの部品、ソフトウェアアップデートの提供またはコンフィギュレーションの決定をしません。コンフィギュレーションの支援は、OEMサポートTier 3リソースまたはお客様Tier 3リソースにより行います。

労働のみのSLSのSLAは翌営業日（NBD）です。

ネットワークキング

Cisco : Catalyst 9Kシリーズ

Park Place のRMA は、ベースのライセンスの機能のみです。DNA ライセンスの移行はエンドユーザーの責任で、エンドユーザーはCiscoが定める RMA への DNA再ライセンスのリホストのプロセスに従わなければなりません。Park Placeでは、お客様の認証情報でログインした状態で、DNA ライセンスのリホストをサポートすることができます。

Cisco Nexus 9K : アプリケーション・セントリック・インフラストラクチャ (ACI)

CiscoのACIファブリックの一部として動作するNexusスイッチは、ACIが極めてプロプライエタリで、ソフトウェアに依存する性質を持つため、保守の対象外です。これには、ACIインフラストラクチャに関連するAPICサーバー/クラスタも含まれます。

Cisco : Nexus 5Kおよび6Kシリーズ

これらのデバイスには、ライセンスが適用されます。PPTは、お客様がベースライセンスを実行する場合、または適切なライセンスのスペアリングを入手できる場合のみ、サポートをすることができます。ベースライセンスおよび機能セットのユニットが故障した場合、PPTは、新しいライセンスを提供したり、ライセンスを移行したりすることはできません。ライセンスはProduct Activation Key (PAK)駆動であり、ライセンスは、エンドユーザーが権利を有するHost-ID (シャースシのシリアル番号) にのみインストールできます。

Cisco : Nexus 7Kシリーズ

N7K's Running Legacy SW (8.4(2)より前) :

ベースライセンスのみで動作するNexus 7K (なし) - Nexus 7Kが追加オプションの高度な機能ライセンスなく動作する場合、PPTはN7Kのすべての側面をサポートすることができます。

冗長スーパーバイザカードで動作するNexus 7K - デュアル・スーパーバイザ・システムでは、冗長スーパーバイザ・エンジンが故障した場合、アドバンスド・ライセンスを持っていても、PPTはこれを交換できます。これは、ライセンスがシャースシのシリアル番号に関連付けられ、ラインカード/スーパーバイザのいずれにも関連付けられないためです。

Cisco : MDS SAN Switching

これらのデバイスにはライセンスが適用されます。 PPTは、お客様がベースライセンスを実行する場合のみ、サポートをすることができます。ベースライセンスおよび機能セットのユニットが故障した場合、PPTは新しいライセンスを提供したり、ライセンスを移行したりすることはできません。

Cisco : ASRおよびJuniper Modular Aggregation Routers

製品群 : Cisco ASR-1000 & 9000 シリーズモジュラールーターおよび Juniper MX240/480/960/10000 シリーズモジュラールーター。これらのルーターのラインカードおよびその他の要素は、サポートで別途課金され

るため、Park Placeは、見積前に開示されないラインカードなどの、開示されない課金対象コンポーネントの材料費をお客様に別途請求する権利を留保します。

Cisco : ISR Routing

レガシーライセンス : UCSモジュール、IPSフィーチャーライセンスおよび/またはバンドルに含まないその他の高度なライセンス機能 (HSECまたはInternal Serviceライセンスを使用するISR4000ルーターなど) を使用するCiscoルーターは、保守の対象外です。

DNAとSmart Licensing : デバイスにSmart Licensingによるライセンスがある場合、Smart Licensingを交換デバイスに移行することができます。Smart Licenseの移行は、エンドユーザーの責任です。

Cisco : Catalyst 1200および1300

Park Place は、Catalyst 1200 および 1300 シリーズ のスイッチのサポートを提供します。PPT は、Cisco Business Dashboard (CBD) のサポートを提供しません。

Cisco Meraki: すべて

Park Placeは、未請求の Meraki シリアルで RMA ハードウェアの交換を提供します。Park Placeは、お客様がその認証情報でログインしたお客様のMeraki ポータルで、お客様の Meraki シリアルの再請求をサポートすることができます。お客様は、交換したハードウェアをアクティベートして使用するには、Merakiのライセンスが必要です。

Meraki のライセンスには、ソフトウェアアップデートおよびテクニカル・アシスタンス・センター (TAC) サポートが付属し、お客様はMerakiを通じてこれらを取得してください。Park Placeは、RMAサポートおよび/またはフィールド・エンジニアリング (FE) サポートを提供します。

Park Placeは、レガシーハードウェア製品が、サポート終了日 (EOST) 後も無期限にマネージメントソフトウェアに接続できることを保証することはできません。

セキュリティ・アプライアンス - Cisco ASA & FirePower、Palo Alto、Fortinet & Juniper

セキュリティ・アプライアンスのサポートは、ハードウェアのRMAおよびベース・オペレーティング・システムのサポートのみに限定されます。サブスクリプションサービス、ライセンスの移行またはライセンスの要請は、お客様の責任です。

InfiniBand : Mellanox/NVIDIA

InfiniBandスイッチで構成するコンポーネントをPark Place Technologiesが交換した後のライセンス、ファームウェア、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。シャーシベースのシステムのラインカードは、特定のコンフィギュレーションに基づいて、一部のモデルの価格が変更するため、契約の締結前または見積時に開示してください。

アクセスポイント : すべてのOEM

フィールド・エンジニアのオンサイト - APデバイスの交換に、はしごが必要な場合、交換はお客様の責任で、PPTは、はしごを持参したフィールド・エンジニアを派遣しません。

Juniper : すべて

Park PlaceのJuniper RMAには、ほぼライセンスがありません。Juniperライセンスの移行または要請は、お客様の責任です。

Fortinet : スイッチ

Park Place FortinetのRMAには、ほぼライセンスはありません。Fortinetのライセンスの移行または要請は、お客様の責任です。

F5 : すべて

Park Placeは、ベースソフトウェアおよび標準ライセンスを使用して、故障したデバイスを故障前の動作に復元します。ベースからまたは標準ライセンスより高い上位のソフトウェアがある場合、契約締結前または見積時に開示してください。

Arista :

Park Place AristaのRMAには、ほぼライセンスがありません。Aristaライセンスの移行または要請は、お客様の責任です。Park Placeは、Park Placeが提供するスペアで交換したデバイス上で実行されるライセンス機能、CloudVisionおよび/またはサービスに関して、いかなる保証もしません。

SFP :

PPTは、見積前にSFPが特定されない限り、SFPを保守対象から除外する権利を留保します。未開示のSFPについて、お客様がPark PlaceにSFPの交換を依頼した場合、Park Placeは、交換に関連する材料費をお客様に別途請求する権利を留保します。

ストレージ

- **Dell EMC XIO**

Dell-EMCとの保守関係を終了する前に、XIOSをV4.0.27-1にアップグレードすることを、お客様に強く推奨します。

このアップグレードには、BBUライフサイクルカウンターおよび重要なマイクロコードの修正を含む、サービス体験を劇的に向上させる機能が含まれています。

お客様がXIOSをアップグレードしない選択をした場合、以下のリスクにご注意ください：

BBUのライフサイクルテストは、古いバージョンでは実行できません。したがって、XIOSがV4.0.27-1にアップグレードされない限り、BBUの寿命は不確定です。

ダウンタイムのリスクを軽減するため、お客様がXIOSをV4.0.27-1にアップグレードしない選択をした場合、契約開始日前にPPTがバッテリーを交換することを強く推奨します。部品代および工賃は、保守契約全体でカバーします。

- **IBM Storwize**

***OS 免責 ***：「システムがOS 7.4.x以上を実行していない限り、Storwize機器をサポートすることはできません。

- **HPE 3PAR - OSバージョンv3.2.2以降およびSP v5.0以降を実行しているすべての3PAR。**

強力なパスワードの制限が適用される場合があります。詳細については[こちらをクリックしてください](#)。

- **IBM XIV**

IBM XIV (Gen2 & Gen3) の Park Place のサポートは、主要なハードウェアコンポーネントの交換のみに限定されます (ディスク、モジュール、UPS、バッテリー、ATS)。

XIVソフトウェアまたはOSに関するサポートは提供できません。不適切なシャットダウンまたはクラスタ全体のOSの障害によるハードダウン/使用不能シナリオでストレージが使用不能になった場合、サポートは提供できません。

- **IBM FlashSystem A9000/R**

IBM FlashSystem A9000 および A9000R アレイのコンポーネントのPark Place交換後のライセンス、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。

このサポート契約を承諾する前に、「お客様」は、FlashSystem A9000 / A9000R のあらゆるサービス要請のために、IBM TSMO を利用し、IBM の契約条項を承諾し、IBM Technician Assistant (TA) ツールをダウンロードし、アクセス可能な場所にツールを保管することに同意します。

- HPE Nimble (CS/AF/HF)

HPE Nimble CS、SF、AFまたは HF シリーズ ストレージのコンポーネントをPark Placeが交換した後のライセンス、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。強力なパスワードの制限が適用されます。詳細については、[ここをクリックしてください。](#)

Nimble - コントローラの "部品のみ"のリクエスト - PPT/CP FEが現場にいなければなりません。

Nimble - ディスクおよび電源の "部品のみ"のリクエストは、通常通り対応可能です。

- Dell Compellent SC9000

お客様は、各SC9000 システムのファームウェアのバックアップを作成する必要があります。このバックアップには、ライセンスが含まれます。また、SC9000 システムのファームウェアおよびライセンスにアクセスできるように、お客様はDellのDigital Lockerにそのシステムを登録しなければなりません。

- Dell PowerVault NX "30"シリーズ

Dell EMC PowerVault NX3x30 & NX430ストレージアレイのコンポーネントをPark Placeが交換した後のライセンス、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。

お客様のシステムにはvFlash SDカードがインストールされており、サーバー・プロファイルがvFlashカードにバックアップされていなければなりません。このバックアップの検証は、サポート契約を承諾する前にする必要があります。vFlashカードが存在しない場合またはお客様がサーバー・プロファイルのバックアップのサポートが必要な場合、PPTは保守料金に加えてわずかな料金でサポートを提供することができます。

- NetApp (FAS/AFF/ASA/V-シリーズ)

コントローラの交換は努力義務であり、リクエストされたSLAを充足しない場合があります。これは、交換前にPPT Labでコントローラを再フラッシュする必要があります。これは、ONTAP 8.2以降を実行するすべてのアレイに適用されます。Park Placeがコンポーネントを交換した後のライセンス、ファームウェア、コンフィギュレーション設定およびデータの全てのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。

- NetApp E & EFシリーズ

Park PlaceがNetApp EおよびEFシリーズアレイのコンポーネントを交換した後のライセンス、ファームウェア、コンフィギュレーション設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様が責任です。E28xx、E57xxシリーズおよびEF570に必要な最低限のSANtricityコードレベルは、11.80.1R1以上です。「IC」輸入管理コントローラはサポートされません。これは、ロシアまたは中国など、暗号化が許可されない国向けに特別に製造されたものです。ICコントローラと非ICコントローラを混在できません。これらは、コンフィギュレーションファイルで識別できます。交換部品番号の末尾には-ICが付きます。

- Dell PowerProtect DD

Dell PowerProtect Data Domain StorageのコンポーネントをPark Placeが交換した後のライセンス、設

定およびデータのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。

ヘッドまたはシャーシを交換する場合、Park Placeのフィールド・エンジニアおよびアドバンスド・エンジニアのアレイへのリモートアクセスが必要であることにご注意ください。通信が中断した場合、デバイスの復旧に遅れが生じます。Park Placeのエンジニアチームがこの手順を完了できない場合、Dell EMCに問題解決の依頼をする必要がある場合があります。

- **Dell Unity XT**

Dell EMC Unity XTシリーズストレージのコンポーネントをPark Placeが交換した後のライセンス、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。

Park Placeは、ダブルフォールトのダイナミックプールおよび「ダーティ」キャッシュなど、Unity XT環境内の既存の問題または既知の問題の復元またはデータ損失について責任を負いません。

- **IBM TS7xxx Virtual Tape Grid**

IBM TS77xx テープ・システムのPPTによるコンポーネント交換後のライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。PPTのサポートには、グリッドコンフィギュレーションの保守は含まれません。グリッド管理、コンフィギュレーションおよび関連するソフトウェアライセンスは、お客様の責任です。

付属テープのオプションはすべて特定し、別途見積りをしなければなりません。

クラウドベースのソリューションはサポートしません。

- **グリッドとは何か？**

グリッド環境は、分散データまたは災害復旧（DR）ソリューションに使用されます。グリッドとは、2から8のTS77xx VTSユニット／ノードを使用し、ネットワーク接続を介して、IBMプロプライエタリのソフトウェアを使用して、複数の場所にある複数のユニット／ノード間でリアルタイム・データ・レプリケーションを実行することです。

- **IBM VTSグリッド環境におけるTPM（第三者保守）サポートの課題**

OEM（相手先商標製品製造者）のプロプライエタリのツールおよびユーティリティは、グリッド全体に分散または複合する仮想テープ・ライブラリの問題を引き起こす、コピーの失敗、コピーのバックアップまたはパフォーマンスの問題を診断および分析するために必要です。この種の問題を適切に解決するには、時間制および材料制（T&M）のチケットによるOEMの介入が必要です。OEMは、第三者保守プロバイダーに、これらのツールに対する権限またはアクセスを与えません。これらのツールは、OEMが独占的に所有し、使用します。

- **状況例**

OEMの設計の特定のサービス手順およびグリッド復旧アクションでは、OEMプロプライエタリのツールの使用およびOEMのソフトウェアの操作をする必要があります。OEMの条項のポリシーにより、OEMの関与が遅れる可能性があり、その結果、OEMの関与までデグレード状態での運用の結果となる

場合があります。

- OEM T&Mサポートガイダンス

OEM の T&M サービスは、OEM の独自の判断で、月曜日から金曜日の通常営業時間内に利用できます。OEMは、T&Mサービスの依頼をシステム所有者がすることを要求します。OEM は、製品のライフサイクル終了/製品サポート終了 (EOL/EOSL) に達した、またはこれを過ぎたシステムのサービスをしていない場合があります。OEMは、いかなる時間枠または制約に、対応する義務または拘束されることはありません。この情報はガイダンスとしてのみ提供されます。

- 事実

TPMは、クライアントのグリッド環境/グリッドソフトウェアにアクセスできません。

TPMは、グリッドソフトウェアまたは環境内の問題を解決するための、OEMのプロプライエタリのツールにアクセスできません。

- サービスに関する記述とPPTサービスの特定の除外：

除外：グリッド・パフォーマンス問題の修復。

除外：データコピーの問題ならびにバックアップ、レプリケーションまたは仮想ボリューム管理およびグリッド通信に関連する問題の分析。

データおよびデータの保護は、クライアント/システム所有者の専らの責任です。

除外：ハードウェア修復後、サービス修復中、ユニット/ノードがグリッドに戻らない場合。

除外：OEMのT&M契約費用。

PPT および他のいかなる TPM も、グリッド環境/グリッドソフトウェアにアクセスできないことの明確な理解を前提に、PPT は、TS77xx/VTS システムの監視およびハードウェアの修復に専ら責任を負います。

- HPE StoreOnce

強力なパスワードによる制限が適用されます。詳細は[こちらをクリックしてください](#)。

- HPE Lefthand/StoreVirtual

強力なパスワードによる制限が適用されます。詳細は[こちらをクリックしてください](#)。

- HPE Primera

HPE Primera 600 Storage のコンポーネントをPark Placeが交換する前および交換した後の仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化キー/設定、ライセンス、設定、データのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。強力なパスワードによる制限が適用されます。詳細については、[ここをクリックしてください](#)。

- HPE Alletra 5000 & 6000 シリーズ

Park Place とのフルマネージドサービス契約でサポートされている場合を除き、HPE Alletra 5000 & 6000シリーズアレイのコンポーネントをPark Place が交換した後のライセンス、ファームウェア、ソフトウェアおよびユーザーデータの管理、バックアップおよび復元はお客様の責任です。HPE Alletra 5000 & 6000シリーズアレイは、HPEのクラウドベースの管理ソフトウェアに大きく依存しています。

相手先商標製品製造者 (OEM) の保証期間内の新製品につき、お客様は、Park Place Technologies が、不具合のあるメディア非搭載のコンポーネントおよびデバイスを、代理で補充することを承認します。Park Place がハードウェア交換では修復できないファームウェアの問題を特定した場合、お客様はOEMに直接連絡して解決する必要があります。

稀にルートアクセスまたはサポートパスワードが必要となる場合、お客様はHPEと時間および材料 (T&M) による契約を開始する必要があります。これらのケースには、ルートユーザーアクセス、工場出荷時設定もしくはオペレーティングシステムソフトウェアのリセットまたは両方のコントローラの重大な障害が含まれますが、これらに限定されません。具体的な詳細については、Park Place Technologiesの強力なパスワードに関する文書をご覧ください。

サポートされる最小 OS バージョン :

v5 を使用している場合 : 5.2.1.1100 以上

v6 を使用している場合 : 6.1.1.300 以上

コントローライメージ :

独自の制限により、Park Place Technologies は、コントローラUSBの中のブートローダーイメージのコピーを取得および/または配布しません。ブートローダーが破損した場合、修理を完了するためにダウンタイムが必要になる場合があります。

- Dell PowerStore

Dell PowerStore Storage のコンポーネントをPark Place が交換する前および交換した後の、仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化キー/設定、ライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。Park Place Technologies, Inc.によるサポートを受けるには、お客様は、PowerStoreOSのバージョン3.x.x.x以降がなければなりません。

- Dell PowerScale

Dell PowerScale Storage のコンポーネントをPark Placeが交換する前および交換した後の仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化キー/設定、ライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。

すべてのPowerScale ノードには、該当するアレイ用に、以下の最低限のバージョンリビジョンのOneFS オペレーティングシステムが必要です :

モデル

最低限のOneFS バージョン

PRODUCT LIMITATIONS

F200およびF600
F900
A300、A3000、H700 & H7000

OneFS_v9.0.0.0またはそれ以降
OneFS_v9.2.0.0 またはそれ以降
OneFS_v9.2.1.0 またはそれ以降

サーバー

- Dell PowerEdge (OEMR XL)

Dell PowerEdge OEMR XL サーバー／アプライアンスは、標準的な Dell PowerEdge サーバーハードウェアをベースとしていますが、OEMR XL サーバーはカスタマイズされたシステムアイデンティティおよび特注のファームウェアがあります。システムアイデンティティおよびファームウェアのファイルのコピーを保有することは、お客様の責任です。Park Place は、部品交換後の「機能性」の問題がシステムアイデンティティまたはファームウェアに関連する場合、これらの問題につき責任を負いません。これらの問題は、ハードウェア保守サポート契約の対象外です。これは、Dell Service Tag を稼働することにより、検証できます。

- IBM Power Servers

見積完了前に特定されなかった場合または契約開始後にサービスの問題が発生した場合、お客様に対し、システムに関連する論理パーティションについて追加料金を請求する場合があります。

- IBM z Mainframe (zSeries)

すべてのメインフレーム見積書に添付する必要があるメインフレーム補遺文書を参照してください。

- HPE Superdome2

HPE Superdome 2 機器のPark Place Technologies のサポートは、ファームウェアのリビジョンレベルが 4.2.36 以降の場合です。

- HPE Superdome X

HPE Superdome X 機器のPark Place Technologiesのサポートは、ファームウェアのリビジョンレベルが 8.8.xxx 以降の場合です。

- HPE Synergy

Park Place Technologies がコンポーネントを交換した後のライセンス、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。お客様は、Synergy サポートパックの最新バージョンおよび／または現行バージョン、ならびにその間の更新のアーカイブをダウンロードし、維持してください。

- Sun / Oracle xSeries

Sun / Oracle xSeriesサーバーのPark Place Technologiesのサポートには、以下の製品群は含まれません：Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA)。

ハイパーコンバージド

- **HPE SimpliVity**
HPE SimpliVity のコンポーネントを **Park Place** が交換する前および交換した後の仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化キー／設定、ライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。お客様は、**SimpliVity Support Pack (SVTSP)** のコピーをインフラの実行環境に合致させなければなりません。
- **VBlock**
EMC VBlock機器に対する**Park Place Technologies**のサポートは、個々のVBlock HWコンポーネントのHW故障／修理のサポートに限定されます。**Park Place** は、VCE SW またはVBlock 内のコンフィギュレーションをサポートすることはできません。お客様は、VCEまたはOEMから直接このサポートを受けるか、および／または、すべてのコンポーネントのコンフィギュレーションおよびソフトウェア／ファームウェアのバージョンをロックしてください。
- **Dell VxRail**
Dell VxRailノードのコンポーネントを**Park Place**が交換した後のライセンス、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。VxRail ノードのバックアップ手順書を参照してください。
- **Nutanix (NX)**
Nutanix NXサーバーのコンポーネントを**Park Place**が交換した後のライセンス、クラスタ、VMおよびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。例外は、**Park Place**との管理サービス契約の対象です。

また、Nutanix NX サーバーのコンポーネントを**Park Place**が交換した後のライセンス、設定およびデータのすべてのバックアップおよび復元は、お客様の責任です。

Nutanix NXサーバーのサポートは、完全な製品のディスカバリの後に、部品が入手可能であることが前提です。Nutanix NXサーバーは、**Supermicro**サーバーおよびコンピュータノードをベースとしています。包括的なサポート、特にディスカバリおよび交換が必要なディスクドライブのサポートのために、**Node License Key**ごとの**Supermicro DataCenter Management Suite (SFT-DCMS-SINGLE)** を各コンピュータノード／サーバーにロードする必要があります。