

SERVICEBESCHREIBUNG: HARDWARE-WARTUNGSDIENSTE

Allgemeines

Park Place Technologies („PPT“) stellt Supportleistungen und Servicekoordination für die Wartung und/oder Reparatur der Kundengeräte bereit, um deren Betriebszustand gemäß dieser Servicebeschreibung („Hardware-Wartungsdienste“) wiederherzustellen. Die Hardware-Wartungsdienste stehen für Kundengeräte zur Verfügung, die im Auftragsplan (die „abgedeckten Geräte“) für diese Dienste gekennzeichnet sind.

Der Zugriff auf den Hardware-Wartungsdienst erfolgt über das Central Park-Kundenportal von PPT. Vor Beginn der Vertragslaufzeit erhält der Kunde eine Einführung mit Anweisungen zum Einrichten eines Kontos in Central Park.

Verwandte Dienste

Kunden der Hardware-Wartung können sich auch für ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights und/oder Software Technical Support anmelden, wobei es sich um zusätzliche Serviceangebote von PPT für abgedeckte Geräte handelt. Die Anmeldung zu diesen zusätzlichen Angeboten erfolgt gegen eine zusätzliche Gebühr und wird im Auftragsplan ausgewiesen. *Weitere Informationen zu den Servicebeschreibungen für ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights und Software Technical Support finden Sie unter www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

First Time Fix Guarantee™

Wenn PPT ein Problem mit Speicher-, Server- oder Netzwerktechnologie bei einem ersten Kundenbesuch vor Ort nicht lösen kann, wird auf Wunsch des Kunden ein Monat Wartungs- und ggf. ParkView Automated Support-Gebühren für einzelne Geräte, die zu den abgedeckten Geräten gehören, gutgeschrieben. Das Gerät muss durch ParkView Automated Support unterstützt werden und Teil eines aktiven Wartungsvertrags sein, um zu qualifizieren. Wenn der Wartungsvertrag des Kunden weniger als sechzig (60) Tage nach dem Ereignis abläuft, ist die Gutschrift nur im Zusammenhang mit einem Verlängerungsvertrag verfügbar. Alle Tape-Speicherprodukte, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, SuperMicro-Server (Whitebox), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE ProLiant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX, EMC Isilon Gen6 sowie die Protokollsammelungen durch Vor-Ort-Ingenieure sind von der First Time Fix Guarantee™ ausgeschlossen.

Service First

Wenn ein Kunde Wartungsdienste für Geräte anfordert, die zu diesem Zeitpunkt nicht zu den abgedeckten Geräten gehören, wird PPT die Zustimmung des Kunden einholen, um soweit möglich und praktikabel Wartungsdienste bereitzustellen. Abgeschlossene Dienste werden nach Aufwand und Material (einschließlich Reisespesen) abgerechnet. Dem Kunden wird ein Angebot unterbreitet, die gewarteten Geräte (mit bestimmten Ausnahmen) den abgedeckten Geräten hinzuzufügen. Wird das Angebot vom Kunden angenommen, können bestimmte Rabatte auf die Zeit- und Materialkosten gewährt werden. Wird das Angebot vom Kunden nicht akzeptiert, trägt der Kunde die angegebenen Zeit- und Materialkosten. Alle „Service First“-Dienste setzen eine E-Mail-Genehmigung durch einen qualifizierten Genehmiger voraus. Sämtliche Einschränkungen und Bedingungen, die in dieser Servicebeschreibung sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kauf von Dienstleistungen enthalten sind, finden Anwendung.

Was Sie erwarten können; Supportstufen

Die Hardware-Wartungsdienste sind Supportleistungen und Servicekoordination für die Wartung und/oder Reparatur der abgedeckten Geräte, um diese in den Betriebszustand wie in dieser Servicebeschreibung beschrieben zu versetzen. Sie beinhalten die Teile, Arbeitszeit und Fachkenntnisse, die benötigt werden, um

diese Geräte während der Laufzeit zu warten, wie in dieser Servicebeschreibung detaillierter dargestellt. Falls ein Vorfall im Zusammenhang mit den Hardware-Wartungsdiensten Firmware-Support erfordert, wird PPT die erforderlichen Teile mit der notwendigen Firmware-Version bereitstellen (sofern durch das Nutzungsrecht des Kunden erlaubt), um ein Gerät in seinen Zustand vor dem Ausfall zurückzusetzen. Wartungsteile können neu oder generalüberholt sein, um wie neu zu funktionieren. Die vom Kunden vertraglich vereinbarte Supportstufe für die Hardware-Wartungsdienste ist im Auftragsplan aufgeführt. Die Supportstufen umfassen:

1. Abdeckungsfenster – Tage (erste Ziffer). Dies sind die Serviceabdeckungstage pro Woche. „5“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste an fünf Tagen pro Woche von Montag bis Freitag bereitgestellt werden (zum Beispiel 5x24x4). „7“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste sieben Tage pro Woche verfügbar sind (zum Beispiel 7x24x4).
2. Abdeckungsfenster – Stunden (zweite Ziffer). Dies sind die Stunden der Serviceabdeckung pro abgedecktem Tag. „24“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste 24 Stunden am Tag bereitgestellt werden (zum Beispiel 7x24x4). „12“ oder „9“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste für diese Anzahl an Stunden pro Tag während eines regulären Arbeitstags bereitgestellt werden.
3. Reaktionszeit (dritte Ziffer). Dies ist die Anzahl der Stunden, innerhalb derer PPT auf ein Vorfallicket reagiert. Zum Beispiel bedeutet „4“ eine Reaktionszeit von 4 Stunden (zum Beispiel 7x24x4). Die Reaktionszeit beginnt, sobald (a) der erste Serviceanruf oder die Vorfallmeldung vom PPT Solutions Center erhalten und bestätigt wurde und (b) PPT die Triage abgeschlossen und bestätigt hat, dass der Vorfall ein abgedecktes Gerät und eine in der Auftragsplanung eingeschlossene Dienstleistung betrifft (im Gegensatz zu einem externen Problem, wie z. B. Software). Der Kunde kann eine Reaktionszeit außerhalb der (langsamer als) vertraglich vereinbarten Reaktionszeit basierend auf seinen geschäftlichen Anforderungen wählen.
4. Prädiktive Ausfälle; ParkView Automated Support. Falls ParkView Automated Support vom Kunden für abgedeckte Geräte erworben wurde, kann ein Vorfallicket für einen „prädiktiven Ausfall“ eröffnet werden, was bedeutet, dass ein Geräteausfall noch nicht eingetreten ist, aber erwartet wird. Im Falle eines prädiktiven Ausfalltickets gilt die angegebene Reaktionszeit nicht, stattdessen wird PPT den Kunden kontaktieren, um eine einvernehmliche Zeit zur Behebung des prädiktiven Vorfalls zu vereinbaren. Im Falle eines tatsächlichen Ausfalls wird PPT innerhalb der im Auftragsplan festgelegten vertraglichen Reaktionszeit reagieren.

Wie Sie einen Vorfall melden

Der Support zur Servicebereitstellung kann über das PPT Central Park-Portal wie folgt aufgerufen werden:
<https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login>

Der Kunde kann auch das Park Place Global Solutions Center rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr zu folgenden Zwecken kontaktieren:

- Eröffnung eines Support-Vorfalles
- Anfordern eines Updates zu einem bestehenden Vorfall
- Bereitstellung eines Updates zu einem bestehenden Vorfall
- Berichte über den Status von Anrufen

Das PPT Global Solutions Center kann wie folgt erreicht werden:

Global Solutions Centers:

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

On-Boarding

Der Kunde ist verpflichtet, PPT die Seriennummern aller abgedeckten Geräte zur Verfügung zu stellen, falls dies nicht bereits geschehen ist. Fehlende Seriennummern können PPTs Fähigkeit beeinträchtigen, rechtzeitig auf eine Anfrage nach Dienstleistungen zu reagieren.

Im Rahmen des Onboarding-Prozesses kann ein Vor-Ort- oder virtueller Audit durchgeführt werden, um die Servicebereitstellung zu besprechen, mögliche Probleme/Risiken zu identifizieren, bestehende Bedingungen festzustellen und einen geeigneten Plan zu erstellen. Dieser Audit wird, falls erforderlich, zu einem beidseitig abgestimmten Datum und Zeitpunkt zwischen PPT und dem Kunden geplant.

Für die Hardware-Wartungsdienste kann in der Anfangsphase der Abdeckung ein Hochlaufzeitraum erforderlich sein, damit PPT die benötigten Ersatzteile vor Ort lagern kann. Der Hochlaufzeitraum beträgt: bis zu 30 Tage für abgedeckte Geräte, die sich in den USA, Kanada oder dem Vereinigten Königreich befinden, und bis zu 45 Tage für abgedeckte Geräte in allen anderen Standorten (vorbehaltlich einer Verlängerung dieses Zeitraums in bestimmten Ländern aufgrund lokaler gesetzlicher Vorschriften zu Ersatzteillieferungen, die außerhalb der Kontrolle von PPT liegen). Während des Hochlaufzeitraums erfolgt die Reaktion auf Vorfälle auf einer Grundlage von „allen zumutbaren Bemühungen“. Der Hochlaufzeitraum setzt voraus, dass die endgültigen Gerätekonfigurationen vom Kunden zusammen mit dem Auftragsplan bereitgestellt werden. Wenn dies nicht der Fall ist, beginnt der Hochlaufzeitraum ab dem Zeitpunkt, an dem die endgültigen Konfigurationen eingehen.

Eskalationsverfahren

Das Eskalationsverfahren von PPT ist im PPT Central Park-Portal verfügbar, das unten aufgeführt ist. Fragen können an die PPT Global Support Centers gerichtet werden.

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

Voraussetzungen für Dienstleistungen; Serviceeinschränkungen

- *Allgemeines.* Abgedeckte Geräte müssen sich zu Beginn der Hardware-Wartungsdienste in einem einwandfreien Betriebszustand befinden und die vom Hersteller vorgegebenen Mindestanforderungen an die Gerätekonfiguration und Spezifikationen erfüllen. Wartungsanforderungen, die vor Beginn der Dienstleistungen bestehen, sind von den Hardware-Wartungsdiensten ausgeschlossen, sofern nicht anderweitig ausdrücklich im Auftragsplan vorgesehen. Die Kosten für die Behebung von Mängeln in Bezug auf die oben genannten Anforderungen trägt der Kunde.

Alle Hardware-Wartungsdienste hängen von der Verfügbarkeit der Hardware ab, die mit den gesetzlichen Anforderungen und kommerziell angemessenen Bedingungen übereinstimmt.

Ohne die oben genannten Punkte einzuschränken, sind folgende Leistungen nicht in den Hardware-Wartungsdiensten enthalten: Installation, Deinstallation, Neuinstallation oder Umzug von Geräten; Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Funktionen oder Optionen sowie funktionale Änderungen an Geräten; Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien oder Betriebsmaterialien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Druckköpfe, Shuttle-Baugruppen, Kabel, Batterien (außer Hauptplatinen-, Systemplatinen- und Cache-Batterien, die eingeschlossen sind), Medien, Toner oder Tintenpatronen; Reparatur von Geräteschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schäden durch Unfälle, Transport, Vernachlässigung oder unsachgemäße Verwendung, Blitzschlag, Ausfall oder Schwankungen der Stromversorgung, Klimaanlage- oder Feuchtigkeitskontrollprobleme,



Wasser, andere Umweltfaktoren, Ausfall von Telefonanlagen oder Kommunikationsleitungen, Ausfall von Fremdanbindungsausrüstung oder Schäden durch Wartungsdienste oder Modifikationen, Änderungen oder Ergänzungen von Artikeln, die nicht von PPT bereitgestellt werden; Wartungs- oder Reparaturbedarf, der durch Missbrauch, unsachgemäße Nutzung oder Vernachlässigung verursacht wurde, sowie anderer Verlust oder Schaden durch äußere Einflüsse auf die Geräte; Überholung oder werkseitige Generalüberholung von Geräten, wenn normale Reparaturen und der Austausch von Teilen die Geräte nicht in einem zufriedenstellenden Betriebszustand halten können, wie von PPT festgelegt; Software- oder Firmware-Dienste (einschließlich Upgrades und Patches) oder Reparaturen von Gerätefehlern, die durch unangemessene Software- oder Firmware-Programmierung, Systemsoftware- oder Anwendungssoftware-Support verursacht wurden; System-Engineering-Dienste, Programmierung und Betriebsverfahren; sowie Wartungs- oder andere Dienste an Geräten, die nicht zu den abgedeckten Geräten gehören. Die oben genannten ausgeschlossenen Dienste können von PPT im Rahmen eines separaten Auftragsplans oder auf Basis einer Einzelabrechnung für nicht abgedeckte Dienste durchgeführt werden, wie oben beschrieben.

- *SSD.* Als Voraussetzung für die Angebotserstellung für Hardware-Wartungsdienste ist der Kunde verpflichtet, PPT über alle Solid-State-Laufwerke (SSD) und/oder selbstverschlüsselnden Laufwerke (SED) zu informieren, die in der Konfiguration genutzt werden. PPT behält sich das Recht vor, SSD-/SED-Laufwerke von der Wartungsabdeckung auszuschließen, sofern sie nicht vor der Angebotserstellung identifiziert wurden. Für SSD- und/oder SED-Laufwerke, die aufgrund des Endes ihrer Lebensdauer ausfallen, behält sich PPT das Recht vor, dem Kunden die Kosten für Geräte/Materialien im Zusammenhang mit dem Austausch in Rechnung zu stellen.
- *GPU.* Als Voraussetzung für die Angebotserstellung für Hardware-Wartungsdienste ist der Kunde verpflichtet, PPT über alle Grafikprozessoren (GPUs) zu informieren, die in der Konfiguration genutzt werden. PPT behält sich das Recht vor, GPUs von der Wartungsabdeckung auszuschließen, sofern sie nicht vor der Angebotserstellung identifiziert wurden. Für GPUs, die ausfallen und nicht zuvor angegeben wurden, als sie in den Vertrag aufgenommen wurden, behält sich PPT das Recht vor, dem Kunden die Kosten für Geräte/Materialien im Zusammenhang mit dem Austausch in Rechnung zu stellen.
- *Ersatzteilmanagement.* Ersatzteilmanagementdienste für kundeneigene Teile sind nicht Bestandteil der Standard-Hardware-Wartungsdienste. Der Kunde kann PPT gegen eine zusätzliche Gebühr separat beauftragen, Ersatzteilmanagementdienste für kundeneigene Teile bereitzustellen. Solche Ersatzteilmanagementdienste unterliegen den folgenden zusätzlichen Bedingungen: (a) Der Kunde trägt jegliches Risiko eines Verlusts, einer Beschädigung, eines Diebstahls oder einer Zerstörung aller kundeneigenen Teile, sofern keine grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten von PPT vorliegt; und (b) der Kunde ist auf eigene Kosten verpflichtet, eine umfassende Versicherung für alle kundeneigenen Teile abzuschließen, einschließlich einer Deckung gegen Verlust, Diebstahl, Schäden oder Zerstörung, und zwar in einer Höhe, die ausreicht, um die Teile zu ihrem vollen Wiederbeschaffungswert zu ersetzen oder zu reparieren. Auf angemessene Anfrage von PPT wird der Kunde eine Versicherungsbescheinigung vorlegen, die eine solche Deckung nachweist.
- *Flüssigkühlung.* Zum Zwecke der Klarstellung gilt diese Servicebeschreibung für Wartungsdienste an abgedeckten Geräten, die Flüssigkühlösungen (einschließlich Direktschips- und Immersionskühlung) beinhalten („Flüssigkühlungsdienste“), sofern der Kunde und Park Place keine gesonderte Vereinbarung über die Wartungsdienste getroffen haben. Alle von Park Place an abgedeckten Geräten vorgenommenen Modifikationen oder Individualisierungen (z. B. die Kühlplatte), die die Bereitstellung von Flüssigkühlungsdiensten erleichtern, unterliegen den Bedingungen des entsprechenden Leistungsnachweises zwischen dem Kunden und Park Place.

- *Sonstige.* Bestimmte produktspezifische Serviceeinschränkungen können ebenfalls gelten. Details zu den Produkteinschränkungen finden Sie unter <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> in einer vollständigen Liste dieser Einschränkungen.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird genaue und aktuelle Protokolle und Aufzeichnungen über den Betrieb der abgedeckten Geräte führen.

Vom Kunden angeforderte und außerhalb des Geltungsbereichs des Auftragsplans erbrachte Leistungen werden zu den jeweils geltenden Einzelabruf-Raten und -Bedingungen von PPT in Rechnung gestellt. Ohne Einschränkung sind Wiederinbetriebnahmedienste, die aufgrund ungeplanter oder nicht geplanter Energie- oder Konnektivitätsausfälle erforderlich sind, außerhalb des Leistungsumfangs und werden zu den oben beschriebenen Einzelabruf-Raten und -Bedingungen abgerechnet.

Der Kunde ist jederzeit für die Sicherheit, Sicherung und Wiederherstellung seiner Daten verantwortlich. PPT übernimmt keine Haftung für den Verlust von Software oder Daten aufgrund eines Hardwarefehlers.

Der Kunde muss dem PPT-Personal vor Ort den notwendigen Arbeitsplatz und ungehinderten Zugang zu den Geräten, die gewartet werden sollen, zur Verfügung stellen. Zudem ist der Kunde verpflichtet, einen technischen Ansprechpartner zu benennen und zu unterhalten, an den PPT allgemeine technische Informationen und Anfragen richten kann.

Der Kunde ist verantwortlich für die Identifizierung aller ausgetauschten Teile, die proprietäre oder persönliche Daten enthalten. Ausgetauschte Teile, die proprietäre oder persönliche Daten enthalten, bleiben Eigentum des Kunden; alle anderen defekten Teile werden nach dem Austausch Eigentum von Park Place.