

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE

Generale

Park Place Technologies (“PPT”) fornirà servizi di supporto e coordinamento per la manutenzione e/o riparazione dell'hardware dei dispositivi del Cliente, riportandoli a uno stato operativo come descritto nella presente Descrizione del Servizio (“Servizi di Manutenzione Hardware”). I Servizi di Manutenzione Hardware saranno disponibili per i dispositivi del Cliente identificati nell'Ordine di Acquisto come idonei a tali servizi (i “Dispositivi Coperti”).

L'erogazione dei Servizi di Manutenzione Hardware avviene tramite il portale clienti Central Park di PPT. Prima dell'inizio del Periodo, verranno fornite al Cliente istruzioni per la registrazione di un account su Central Park.

Servizi Correlati

I Clienti dei Servizi di Manutenzione Hardware possono anche iscriversi a ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights e/o Software Technical Support, che sono offerte di servizi aggiuntivi di PPT disponibili per i Dispositivi Coperti. L'iscrizione a queste offerte aggiuntive comporta un costo supplementare ed è indicata nell'Ordine di Acquisto. *Consultare le descrizioni dei servizi per ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights e Software Technical Support disponibili su www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

Garanzia di Risoluzione al Primo Tentativo™

Se PPT non è in grado di risolvere un problema hardware di archiviazione, server o rete durante la prima visita presso il sito del Cliente, su richiesta del Cliente, PPT accrediterà un mese di tariffe di manutenzione e di ParkView Automated Support, se applicabile, per i dispositivi individuali qualificati tra i Dispositivi Coperti. Il dispositivo deve essere supportato da ParkView Automated Support e deve essere incluso tra i Dispositivi Coperti da un contratto di manutenzione attivo per qualificarsi. Se il contratto di manutenzione del Cliente scade meno di sessanta (60) giorni dopo l'evento, il credito sarà disponibile solo in relazione a un contratto di rinnovo. Tutti i prodotti di archiviazione a nastro, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, server SuperMicro (white box), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX ed EMC Isilon Gen6, così come le raccolte di log da parte di un ingegnere sul campo, sono esclusi dalla Garanzia di Risoluzione al Primo Tentativo™.

Service First

Se un Cliente richiede servizi di manutenzione per dispositivi non inclusi allora tra i Dispositivi Coperti, PPT cercherà l'approvazione del Cliente per fornire servizi di manutenzione responsivi nella misura delle sue capacità e ragionevoli possibilità. I servizi completati saranno fatturati su base di tempo e materiali (incluse le spese di viaggio). Al Cliente sarà fornito un preventivo per aggiungere i dispositivi serviti (soggetti a determinate eccezioni) ai Dispositivi Coperti. Se il preventivo viene accettato dal Cliente, potranno essere concessi determinati sconti sui costi di tempo e materiali. Se il preventivo non viene accettato dal Cliente, quest'ultimo sarà responsabile per i costi di tempo e materiali come indicato. Tutti i servizi Service First sono subordinati all'approvazione via email da parte di un approvatore qualificato. Tutte le limitazioni e restrizioni contenute nella presente Descrizione del Servizio e nei Termini e Condizioni Generali per l'Acquisto dei Servizi si applicheranno.

Cosa Puoi Aspettarti; Livelli di Supporto

I Servizi di Manutenzione Hardware comprendono servizi di supporto e coordinamento per la manutenzione e/o la riparazione dell'hardware dei Dispositivi Coperti per riportarli a uno stato operativo come descritto nella presente Descrizione del Servizio. Tali servizi includono le parti, la manodopera e l'expertise

necessarie per mantenere tali dispositivi per tutta la Durata, come più dettagliatamente specificato nella presente Descrizione del Servizio. Nel caso in cui un incidente relativo ai Servizi di Manutenzione Hardware richieda servizi di supporto firmware, PPT fornirà la parte o le parti con il livello firmware necessario, quando consentito dall'idoneità del cliente, per riportare un bene allo stato pre-failure. I pezzi di ricambio possono essere nuovi o ricondizionati per funzionare come nuovi.

Il livello di supporto contrattato dal Cliente per i Servizi di Manutenzione Hardware è specificato nell'Ordine di Acquisto. I livelli di supporto includono:

1. Finestra di Copertura - Giorni (primo numero). Indica i giorni di copertura del servizio a settimana. “5” significa che i Servizi di Manutenzione Hardware vengono forniti su una settimana lavorativa di 5 giorni, da lunedì a venerdì (per esempio, 5x24x4). “7” significa che i Servizi di Manutenzione Hardware vengono forniti sette giorni a settimana (per esempio, 7x24x4).
2. Finestra di Copertura - Ore (secondo numero). Indica le ore di copertura del servizio per ogni giorno coperto. “24” significa che i Servizi di Manutenzione Hardware vengono forniti 24 ore su 24 (per esempio, 7x24x4). “12” o “9” significa che i Servizi di Manutenzione Hardware vengono forniti per quel numero di ore al giorno secondo un orario di lavoro standard.
3. Tempo di Risposta (terzo numero). Indica il tempo, espresso in ore, entro il quale PPT risponderà al ticket di incidente. Per esempio, “4” indica un tempo di risposta di 4 ore (per esempio, 7x24x4). Il tempo di risposta inizia quando (a) la chiamata iniziale per il servizio o la segnalazione dell'incidente è stata ricevuta e riconosciuta dal Centro Soluzioni PPT e (b) PPT ha completato il triage e ha confermato che l'incidente riguarda i Dispositivi Coperti e i Servizi inclusi nell'Ordine di Acquisto (e non un problema esterno come il software). Il Cliente può scegliere un tempo di risposta diverso (più lento) rispetto a quello contrattato sulla base delle proprie esigenze aziendali.
4. Malfunzionamenti Predittivi; ParkView Automated Support. ParkView Automated Support, se acquistato dal Cliente per i Dispositivi Coperti, può aprire un ticket per il Cliente per un “malfunzionamento predittivo”, il che significa che il guasto dell'apparecchiatura non si è ancora verificato ma è previsto. Nel caso di un ticket per malfunzionamento predittivo, il tempo di risposta indicato non si applica, e PPT contatterà il Cliente per concordare un orario mutuamente accettabile per risolvere l'incidente predittivo. Nel caso di un guasto reale, PPT risponderà entro il tempo di risposta contrattato specificato nell'Ordine di Acquisto.

Come Segnalare un Incidente

Il supporto per l'erogazione dei servizi può essere accessibile tramite il portale PPT Central Park come segue:
<https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login>

Il Cliente può anche contattare i Global Solutions Centers di Park Place 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni l'anno per i seguenti scopi:

- Apertura di un incidente di supporto
- Richiesta di aggiornamento su un incidente esistente
- Fornitura di un aggiornamento su un incidente esistente
- Rapporti sullo stato delle chiamate

I Global Solutions Centers di PPT possono essere contattati come segue:

Global Solutions Centers:

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

On-Boarding

Il Cliente è tenuto a fornire a PPT i numeri di serie per tutti i Dispositivi Coperti, se non già disponibili per PPT. La mancanza di numeri di serie può influire sulla capacità di PPT di rispondere tempestivamente a una richiesta di Servizi.

Come parte del processo di on-boarding, potrebbe essere effettuato un Audit in loco e/o Virtuale per discutere l'erogazione dei servizi, individuare eventuali problemi/rischi, identificare condizioni preesistenti e formulare un piano appropriato. Questo audit, se richiesto, sarà programmato in una data e orario concordati tra PPT e il Cliente.

I Servizi di Manutenzione Hardware possono richiedere un periodo iniziale di preparazione durante il quale PPT provvederà a stoccare le parti di ricambio necessarie presso la struttura locale. Il periodo di preparazione è: fino a 30 giorni per i Dispositivi Coperti situati negli Stati Uniti, in Canada o nel Regno Unito e fino a 45 giorni per i Dispositivi Coperti situati in tutte le altre località (questo periodo può essere prolungato in alcune giurisdizioni a causa di regolamentazioni governative locali riguardanti la spedizione di parti, al di fuori del controllo di PPT). La risposta agli incidenti durante il periodo di preparazione sarà basata su “ragionevoli sforzi”. Il periodo di preparazione presuppone che le configurazioni finali dei dispositivi siano fornite dal cliente insieme all'Ordine di Acquisto. In caso contrario, l'inizio del periodo di preparazione sarà calcolato dal momento in cui vengono ricevute le configurazioni finali.

Procedura di Escalation

La procedura di escalation di PPT è disponibile per la consultazione sul portale PPT Central Park indicato di seguito. Eventuali domande possono essere rivolte ai Global Support Centers di PPT.

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

Requisiti per i Servizi; Limitazioni del Servizio

- *Generale.* I Dispositivi Coperti devono essere in buono stato di funzionamento e soddisfare i requisiti e le specifiche minime di configurazione dei dispositivi del produttore alla data di inizio dei Servizi di Manutenzione Hardware. Le esigenze di manutenzione che esistono prima dell'inizio dei servizi sono escluse dai Servizi di Manutenzione Hardware, salvo diversamente specificato nell'Ordine di Acquisto. I costi associati alla correzione di eventuali carenze rispetto ai suddetti requisiti sono a carico del Cliente.

Tutti i Servizi di Manutenzione Hardware dipendono dalla disponibilità dell'hardware in conformità con i requisiti legali e secondo termini commercialmente ragionevoli.

Senza limitare quanto sopra, i seguenti servizi non sono inclusi nei Servizi di Manutenzione Hardware: installazione, disinstallazione, reinstallazione o spostamento degli apparecchi; aggiunta, modifica, rimozione di funzionalità o opzioni, o modifiche funzionali agli apparecchi; fornitura di materiali di consumo o materiali operativi, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, testine di stampa, unità di trasporto, cavi, batterie (escluse schede madri, schede di sistema e batterie di cache, che sono incluse), media, cartucce di toner o inchiostro; riparazione di danni agli apparecchi, inclusi, senza limitazione, danni derivanti da incidenti, trasporto, negligenza o uso improprio, fulmini, mancanza o fluttuazione dell'alimentazione elettrica, aria condizionata o controllo dell'umidità, acqua, altri fattori ambientali, guasti alle apparecchiature telefoniche o alle linee di comunicazione, guasti di apparecchiature di interconnessione esterne, o causati da servizi di manutenzione o modifiche, alterazioni o aggiunte di elementi non forniti da PPT sugli apparecchi; esigenze di manutenzione o riparazione causate da uso improprio, abuso o negligenza, o altri danni o perdite derivanti da cause esterne agli apparecchi; rigenerazione o ricondizionamento di fabbrica



degli apparecchi quando la normale riparazione e sostituzione dei pezzi non può mantenere gli apparecchi in condizioni operative soddisfacenti, come determinato da PPT; assistenza software o firmware (inclusi aggiornamenti e patch) o riparazione di guasti di apparecchi causati da programmazione software o firmware inappropriati, supporto per software di sistema o applicativo; servizi di ingegneria dei sistemi, programmazione e procedure operative; e manutenzione o altri servizi su apparecchi diversi dai Dispositivi Coperti. I servizi esclusi di cui sopra possono essere effettuati da PPT in base a un diverso Ordine di Acquisto o su base per chiamata per servizi fuori campo come sopra indicato.

- *SSD.* Come condizione per il preventivo dei Servizi di Manutenzione Hardware, il Cliente è tenuto a informare PPT di tutti i dischi a stato solido (SSD) e/o self-encrypting (SED) utilizzati nella configurazione. PPT si riserva il diritto di escludere dal servizio di manutenzione gli SSD/SED, salvo che siano stati identificati prima della creazione del preventivo. Per eventuali SSD e/o SED che si guastano a causa della fine del ciclo di vita, PPT si riserva il diritto di addebitare separatamente al Cliente la spesa per l'equipaggiamento/materiali relativa alla sostituzione.
- *GPU.* Come condizione per il preventivo dei Servizi di Manutenzione Hardware, il Cliente è tenuto a informare PPT di tutte le unità di elaborazione grafica (GPU) utilizzate nella configurazione. PPT si riserva il diritto di escludere le GPU dalla copertura di manutenzione, salvo che siano state identificate prima della creazione del preventivo. Per eventuali GPU che si guastano e che non siano state precedentemente dichiarate al momento della stipula del contratto, PPT si riserva il diritto di addebitare separatamente al Cliente la spesa per l'equipaggiamento/materiali relativa alla sostituzione.
- *Gestione dei Ricambi.* I servizi di gestione dei ricambi per le parti di proprietà del Cliente non fanno parte dei Servizi di Manutenzione Hardware standard. Il Cliente può incaricare separatamente PPT, a un costo aggiuntivo, di fornire servizi di gestione dei ricambi per le parti di proprietà del Cliente. Tali servizi di gestione dei ricambi saranno soggetti ai seguenti termini aggiuntivi: (a) il Cliente mantiene tutti i rischi di perdita, danno, furto o distruzione delle parti di proprietà del Cliente, salvo negligenza grave o dolo di PPT; e (b) il Cliente si impegna a mantenere a proprie spese un'assicurazione completa che copra tutte le parti di proprietà del Cliente, inclusa la copertura per perdite, furti, danni o distruzione, in importi sufficienti a sostituire o riparare le parti al loro pieno valore di sostituzione. Su ragionevole richiesta di PPT, il Cliente fornirà un certificato di assicurazione che verifichi tale copertura.
- *Raffreddamento a Liquido.* Per evitare dubbi, la presente Descrizione del Servizio si applica ai servizi di manutenzione sui Dispositivi Coperti che coinvolgono soluzioni di raffreddamento a liquido (inclusi il raffreddamento diretto al chip e il raffreddamento a immersione) (“Servizi di Raffreddamento a Liquido”), salvo che il Cliente e Park Place abbiano stipulato un accordo separato relativo ai servizi di manutenzione. Eventuali modifiche o personalizzazioni apportate da Park Place ai Dispositivi Coperti (ad esempio, la piastra di raffreddamento) per facilitare l'erogazione dei Servizi di Raffreddamento a Liquido saranno soggette ai termini e alle condizioni della dichiarazione di lavoro applicabile tra il Cliente e Park Place.
- *Altro.* Possono anche applicarsi limitazioni specifiche del servizio in base al prodotto. Consultare le limitazioni sui prodotti disponibili su <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> per un elenco completo di queste limitazioni.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente è tenuto a mantenere log e registri accurati e aggiornati relativi al funzionamento dei Dispositivi Coperti.

I servizi richiesti dal Cliente e forniti al di fuori del campo applicativo dell'Ordine di Acquisto saranno fatturati secondo le tariffe e i termini “per chiamata” di PPT in vigore al momento. Senza limitazioni, i Servizi di supporto per il ritorno in operatività richiesti a seguito di interruzioni di alimentazione o connettività non pianificate o non programmate sono al di fuori del campo applicativo dei Servizi e saranno fatturati secondo le tariffe e i termini “per chiamata” come sopra descritto.

Il Cliente è responsabile della sicurezza, del backup e della reinstallazione dei propri dati in qualsiasi momento. PPT non accetta alcuna responsabilità per la perdita di software o dati a causa di guasti hardware.

Il Cliente deve fornire al personale di PPT in loco lo spazio di lavoro necessario e un accesso non ostruito alle apparecchiature da mantenere. Il Cliente è inoltre tenuto a identificare e mantenere un contatto tecnico a cui PPT possa rivolgersi per informazioni tecniche generali e richieste.

Il Cliente è responsabile dell'identificazione di tutte le parti sostituite contenenti dati proprietari o personali. Le parti sostituite contenenti dati proprietari o personali rimarranno di proprietà del Cliente; tutte le altre parti guaste diventeranno proprietà di Park Place al momento dello scambio.