

サービス記述: ハードウェア保守サービス

一般概要

Park Place Technologies（以下「PPT」）は、本サービス記述書（「ハードウェア保守サービス」）に記載されたとおり、顧客の機器を運用可能な状態に保つためのハードウェア保守および修理のサポートサービスとサービスの調整を提供します。ハードウェア保守サービスは、注文スケジュール（以下「対象機器」）においてこれらのサービスが指定された顧客機器に対して提供されます。

ハードウェア保守サービスは、PPT の Central Park 顧客ポータルを通じて提供されます。契約期間の開始前に、顧客には Central Park でアカウントを設定するためのオンボーディング手順が提供されます。

関連サービス

ハードウェア保守サービスの顧客は、追加料金が適用される PPT の追加サービスである ParkView Automated Support、ParkView Performance Insights、またはソフトウェア技術サポートに登録することができます。これらの追加サービスは、対象機器に対して提供され、注文スケジュールに記載されます。*ParkView Automated Support*、*ParkView Performance Insights*、およびソフトウェア技術サポートのサービス記述については、www.parkplacetechnologies.com/contracts/をご覧ください。

初回修理保証（First Time Fix Guarantee™）

PPT が初回の顧客現場訪問でストレージ、サーバー、またはネットワークハードウェアの問題を解決できなかった場合、顧客の要求に応じて、PPT は該当する個別の対象機器について、ハードウェア保守料金と ParkView Automated Support 料金（該当する場合）1 か月分を返金いたします。このデバイスは ParkView Automated Support でサポートされており、有効な保守契約下にある対象機器である必要があります。顧客の保守契約がイベントから 60 日以内に期限切れとなる場合、返金は更新契約にのみ適用されます。すべてのテープストレージ製品、Dell EMC Avamar、Dell EMC Centara、SuperMicro サーバー（ホワイトボックス）、Dell EMC RecoverPoint、Dell EMC Vblock、HPE Proliant DL980G7、Lenovo x3950 X6、Nvidia DGX、EMC Isilon Gen6、ならびに現場フィールドエンジニアのログ収集は、初回修理保証（First Time Fix Guarantee™）の対象外です。

サービスファースト (Service First)

顧客が対象機器に含まれていない機器に対する保守サービスを要求した場合、PPT はその能力範囲内で対応可能かつ現実的に実行可能な範囲で、顧客の承認を得てメンテナンスサービスを提供します。完了したサービスは、時間と材料（移動費を含む）に基づいて請求されます。サービスを受けたデバイス（特定の例外を除く）を対象機器に追加するための見積もりが顧客に提供されます。顧客が見積もりを承認した場合、時間と材料費に対して一定の割引が適用される場合があります。顧客が見積もりを承認しない場合、顧客は時間と材料費を負担する責任があります。すべてのサービスファーストのサービスは、有資格な承認者からのメール承認が条件となります。本サービス記述書およびサービス購入に関する一般条件に記載されているすべての制限および条件が適用されます。

お客様に提供される内容およびサポートレベル

ハードウェア保守サービスは、本サービス記述書に記載されたとおり、対象機器を運用可能な状態に保つためのハードウェア保守および修理のサポートサービスとその調整を指します。これらには、契約期間中に機器を維持するために必要な部品、作業および専門技術が含まれます。ハードウェア保守サービスのインシデントがファームウェアサポートを必要とする場合、PPT は、顧客の権利に基づいて資産を故障前の状態に戻すために必要なファームウェアレベルの部品を提供します。保守部品は、新品または新品同様に動作するリファビッシュ品となる場合があります。

ハードウェア保守サービスの契約されたサポートレベルは、注文スケジュールに明記されています。サポートレベルには以下が含まれます：

1. カバレッジウィンドウ-日数 (最初の数字)。これは週あたりのサービス提供日数を示します。「5」は、月曜日から金曜日までの 5 日間を基準としたハードウェア保守サービスを提供することを意味します (例: **5x24x4**)。「7」は、週 7 日間ハードウェア保守サービスが提供されることを意味します (例: **7x24x4**)。
2. カバレッジウィンドウ-時間 (第 2 の数字)。これは対象日ごとのサービス提供時間を示します。「24」は 1 日 24 時間ハードウェア保守サービスが提供されることを意味します (例: 7x**24**x4)。「12」または「9」は標準的な勤務日のスケジュールに基づいて 1 日あたりのサービス提供時間を示します。
3. 応答時間 (第 3 の数字)。これは PPT がインシデントチケットに応答する時間数を示します。例えば、「4」は 4 時間の応答時間を意味します (例: 7x24x**4**)。応答時間は、以下の条件を満たした場合に開始されます：(a) サービスまたはインシデント報告

の最初の連絡が PPT ソリューションセンターによって受信され確認された場合および (b)PPT がトリアージを完了し、インシデントが対象機器および注文スケジュールに含まれるサービス（ソフトウェアなどの外部問題を除く）に関するものであることを確認した場合。顧客は、ビジネスニーズに基づいて、契約された応答時間より遅い応答時間を選択することができます。

4. 予測故障と ParkView 自動サポート。顧客が対象機器向けに ParkView 自動サポートを購入している場合、「予測故障」に対してインシデントチケットを開くことがあります。ここでの「予測故障」とは、機器の故障がまだ発生していないが、発生が予測される状況を意味します。予測故障のインシデントチケットにおいては、明記された応答時間は適用されず、代わりに PPT は顧客に連絡し、予測インシデントを解決するために相互に合意できる時間を調整します。実際の故障が発生した場合には、注文スケジュールに明記された契約応答時間内に PPT が対応します。

インシデント報告方法

サービス提供サポートは以下の方法で PPT の Central Park ポータルからアクセスできます:

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

また、顧客は Park Place のグローバルソリューションセンターに年中無休 (24 時間、365 日) で以下の目的で連絡することができます:

- サポートインシデントの開設
- 既存のインシデントに関するアップデートの要求
- 既存のインシデントに関するアップデートの提供
- コール状態報告

PPT グローバルソリューションセンターへの連絡方法は以下の通りです:

グローバルソリューションセンター:

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

オンボーディング

顧客は、対象機器のすべてのシリアル番号を PPT に提供する必要があります（既に提供されていない場合）。シリアル番号の欠如は、サービス要求に対する PPT のタイムリーな対応能力に影響を与える可能性があります。

サービス提供について議論し、潜在的な問題/リスクを発見し、既存の状態を特定し、適切な計画を立てるために、オンボーディングプロセスの一環として、現場または仮想監査が行われる場合があります。この監査が必要な場合、PPT と顧客の双方が合意した日時に予定されます。

ハードウェア保守サービスは、カバレッジ開始の初期段階において、必要な予備部品を地元の施設に備蓄するための準備期間を必要とする場合があります。この準備期間は、米国、カナダ、または英国に位置する対象機器の場合は最大 30 日間、その他の地域に位置する対象機器の場合は最大 45 日間となります（ただし、PPT の管理範囲を超える地域の政府規制により部品出荷が遅れる場合には、この期間が延長される可能性があります）。準備期間中のインシデント対応は、「あらゆる合理的な努力」を基準として行われます。準備期間は、顧客が注文スケジュールとともに最終的な機器構成を提供することを前提としています。そうでない場合、準備期間の開始は最終的な構成が受領された時点となります。

エスカレーション手続き

PPT のエスカレーション手続きは、以下に記載されている PPT Central Park ポータルで確認できます。質問は PPT グローバルサポートセンターにお問い合わせください。

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

サービス要件およびサービス制限

- **一般要件。** 対象機器は、ハードウェア保守サービス開始時点で正常な動作状態にあり、メーカーの最小構成要件および仕様を満たしている必要があります。サービス開始前に存在する保守サービスの要件は、注文スケジュールに特別な記載がない限り、ハードウェア保守サービスの対象外です。これらの要件を修正するために関連するコストは、顧客の責任となります。

すべてのハードウェア保守サービスは、法的要件および商業的に合理的な条件に従ったハードウェアの提供可能性に依存します。

以下に限定されるものではありませんが、次の内容はハードウェア保守サービスには含まれません: 機器の設置、取り外し、再設置または移動; 機能やオプションの追加、変更、削除、または機器の機能的な変更; 消耗品や運用資材の提供（プリントヘッド、シャトルアセンブリ、ケーブル、バッテリー（ただし、マザーボード、システムボードおよびキャッシュバッテリーは含む）、メディア、トナーまたはインクカートリッジなどを含む

がこれに限定されない) ; 機器の損傷の修理 (事故、輸送、放置または誤用、雷、電力の故障または変動、空調や湿度制御、水、その他環境要因、電話機器や通信ラインの故障、外部の接続機器の故障、または PPT 以外が提供した機器への保守サービス、改造、変更または追加による損傷を含むがこれに限定されない) ; 誤用、乱用、放置、またはその他の外的要因による機器の損傷または損失に起因する修理または保守の必要性; PPT が判断する十分な運用状態を維持するために通常の修理や部品交換では対応できない場合に必要な機器の再調整または工場での修復; ソフトウェアまたはファームウェアサービス (アップグレードまたはパッチを含む) または不適切なソフトウェアやファームウェアのプログラム、システムソフトウェア、またはアプリケーションソフトウェアサポートが原因で発生した機器の故障の修理; システムエンジニアリングサービス、プログラミング、運用手順; および対象機器以外の機器に対する保守またはその他のサービス。上述の除外サービスは、別途注文スケジュールに基づいて、または範囲外サービスとして個別に PPT によって提供される場合があります。

- **SSD**。ハードウェア保守サービスの見積り条件として、顧客はすべてのソリッドステートドライブ (SSD) および/またはセルフ暗号化ドライブ (SED) を構成内で使用していることを PPT に通知する必要があります。PPT は、見積もり前に特定されていない SSD/SED ドライブを保守対象から除外する権利を留保します。使用寿命の終了によって故障した SSD および/または SED ドライブについて、PPT は交換に関連する機器/材料費を顧客に別途請求する権利を有します。
- **GPU**。ハードウェア保守サービスの見積り条件として、顧客はすべてのグラフィックス処理ユニット (GPU) を構成内で使用していることを PPT に通知する必要があります。PPT は、見積もり前に特定されていない GPU を保守対象から除外する権利を留保します。契約時に事前に開示されなかった GPU が故障した場合、PPT は交換に関連する機器/材料費を顧客に別途請求する権利を有します。
- **スペア管理**。顧客所有の部品に対するスペア管理サービスは、標準のハードウェア保守サービスには含まれません。追加料金により、顧客は PPT にスペア管理サービスを依頼することができます。このスペア管理サービスには、以下の追加条件が適用されます: (a) PPT の重大な過失または故意による不正行為がない限り、すべての顧客所有の部品に対する紛失、損害、盗難、または破損のリスクは顧客が負います。また、(b) 顧客は自己負担で、すべての顧客所有の部品に対して、紛失、盗難、損害、または破損に対する包括的な保険を、部品の完全な交換価値での修理または交換をカバーするに十分な金額で維持する

必要があります。PPTの合理的な要求に応じて、顧客はその保険を証明する保険証書を提供する必要があります。

- **液体冷却。** 誤解を避けるため、本サービス記述書は、液体冷却ソリューション（ダイレクトチップ冷却や浸漬冷却を含む）を含む対象機器の保守サービス（「液体冷却サービス」）に適用されますが、顧客と Park Place が液体冷却サービスに関する別途契約を締結している場合を除きます。液体冷却サービスの提供を促進するために、対象機器に対して Park Place が行った変更やカスタマイズ（例: クールプレート）は、顧客と Park Place の間で締結された該当作業範囲記述書の条件に従うものとします。
- **その他。** 特定の製品ごとに適用されるサービス制限が存在する場合があります。これらの制限一覧は、<https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>にて確認できます。

顧客の責任

顧客は、対象機器の運用に関する正確で最新のログおよび記録を維持する必要があります。

顧客が要求し、注文スケジュールの範囲外で提供されるサービスは、PPT の当時の 1 回ごとの料金および条件で請求されます。計画外または予定外の電力または接続障害の結果として必要となる復旧支援サービスは、サービス範囲外であり、上述の 1 回ごとの料金および条件で請求されます。

顧客は常時、データのセキュリティ、バックアップ、および再インストールに責任を負うものとします。PPT は、ハードウェア障害によるソフトウェアまたはデータの損失について一切責任を負いません。

顧客は、PPT の現場担当者に必要な作業スペースおよびサービス対象機器への妨げのないアクセスを提供する必要があります。また、PPT が一般的な技術情報と問い合わせを送ることができる技術連絡先を特定し、維持する必要があります。

顧客は、機密データまたは個人データを含むすべての交換部品を特定する責任を負います。機密データまたは個人データを含む交換部品は顧客の所有物として残ります。それ以外の故障部品は交換後にすべて Park Place の所有物となります。