

## **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE**

### Geral

A Park Place Technologies (“PPT”) fornecerá serviços de suporte e coordenação de serviços para manutenção e/ou reparo do hardware do equipamento do Cliente, a fim de restaurá-lo a um estado operacional conforme descrito nesta Descrição do Serviço (“Serviços de Manutenção de Hardware”). Os Serviços de Manutenção de Hardware estarão disponíveis para os equipamentos do Cliente identificados para tais serviços na Programação do Pedido (os “Equipamentos Cobertos”).

A entrega dos Serviços de Manutenção de Hardware é acessada por meio do portal de clientes Central Park da PPT. Antes do início do Período, o Cliente receberá instruções de integração para configurar uma conta no Central Park.

### Serviços Relacionados

Os Clientes de Manutenção de Hardware também podem se inscrever no ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights e/ou Suporte Técnico de Software, que são ofertas adicionais de serviço da PPT disponíveis para Equipamentos Cobertos. A inscrição em qualquer uma dessas ofertas adicionais tem um custo adicional e será identificada na Programação do Pedido. *Consulte as descrições de serviço do ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights e Suporte Técnico de Software localizadas em [www.parkplacetechnologies.com/contracts/](http://www.parkplacetechnologies.com/contracts/).*

### Garantia de Conserto na Primeira Visita™

Se a PPT não conseguir resolver um problema de hardware de armazenamento, servidor ou rede em sua primeira visita ao local do Cliente, mediante solicitação do Cliente, a PPT creditará um mês de taxas de manutenção e tarifas do ParkView Automated Support, se aplicável, para dispositivos individuais qualificáveis como Equipamentos Cobertos. O dispositivo deve ser suportado pelo ParkView Automated Support e ser considerado Equipamento Coberto sob um contrato de manutenção ativo para se qualificar. Caso o contrato de manutenção do Cliente expire dentro de menos de sessenta (60) dias do evento, o crédito será disponibilizado apenas em relação a um contrato de renovação. Estão excluídos da Garantia de Conserto na Primeira Visita™ todos os Produtos de Armazenamento em Fita, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, Servidores SuperMicro (white box), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX e EMC Isilon Gen6, bem como coletas de logs realizadas por engenheiros de campo no local.

### Serviço Primeiro

Se um Cliente solicitar serviços de manutenção em equipamentos que não estejam incluídos nos Equipamentos Cobertos no momento, a PPT buscará a aprovação do Cliente para fornecer serviços de manutenção responsivos dentro de suas capacidades e na medida do razoavelmente viável. Os serviços concluídos serão cobrados com base em tempo e materiais (incluindo deslocamento). Será fornecido ao Cliente um orçamento para adicionar os dispositivos atendidos (sujeito a certas exceções) como Equipamentos Cobertos. Caso o orçamento seja aceito pelo Cliente, certos descontos nos encargos de tempo e materiais podem ser concedidos. Caso o orçamento não seja aceito pelo Cliente, este será responsável pelos encargos de tempo e materiais conforme indicado. Todos os serviços do Serviço Primeiro estão condicionados a uma aprovação por e-mail de um aprovador qualificado. Todas as limitações e restrições contidas nesta Descrição do Serviço e nos Termos e Condições Gerais de Compra de Serviços serão aplicáveis.

### O Que Você Pode Esperar: Níveis de Suporte

Os Serviços de Manutenção de Hardware consistem em serviços de suporte e coordenação para a manutenção e/ou reparo do hardware dos Equipamentos Cobertos a um estado operacional conforme descrito nesta Descrição do Serviço e incluem as peças, mão de obra e expertise necessárias para manter tais equipamentos durante o Período, como detalhado nesta Descrição do Serviço. Caso um incidente de Serviço de Manutenção de Hardware exija serviços de suporte para firmware, a PPT fornecerá a(s) peça(s) no nível de firmware necessário, quando permitido pela autorização do cliente, para restaurar o ativo ao estado anterior à falha. As peças de manutenção podem ser novas ou recondicionadas para funcionarem como novas.

O nível de suporte contratado pelo Cliente para os Serviços de Manutenção de Hardware está definido na Programação do Pedido. Os níveis de suporte incluem:

1. Janela de Cobertura – Dias (primeiro numeral). Isto refere-se aos dias de cobertura de serviço por semana. “5” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são fornecidos com base em uma semana de 5 dias, consistindo de segunda a sexta-feira (por exemplo, 5x24x4). “7” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são disponibilizados sete dias por semana (por exemplo, 7x24x4).
2. Janela de Cobertura – Horas (segundo numeral). Isto refere-se às horas de cobertura de serviço por dia coberto. “24” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são fornecidos 24 horas por dia (por exemplo, 7x24x4). “12” ou “9” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são fornecidos por esse número de horas por dia em um horário de trabalho padrão.
3. Tempo de Resposta (terceiro numeral). Isto refere-se ao número de horas dentro do qual a PPT responderá ao chamado de incidente. Por exemplo, “4” significa um tempo de resposta de 4 horas (por exemplo, 7x24x4). O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial de serviço ou relato de incidente foi recebida e reconhecida pelo Centro de Soluções da PPT e (b) a PPT concluiu a triagem e confirmou que o incidente está relacionado a Equipamentos Cobertos e Serviços incluídos na Programação do Pedido (em vez de um problema externo, como software). O Cliente pode optar por um tempo de resposta diferente (mais lento) do tempo de resposta contratado com base em suas necessidades de negócio.
4. Falhas Previsíveis; ParkView Automated Support. Se adquirido pelo Cliente para Equipamentos Cobertos, o ParkView Automated Support pode abrir um ticket de incidente para o Cliente em caso de “falha previsível”, ou seja, quando a falha no equipamento ainda não ocorreu, mas é prevista. Em caso de um ticket de incidente de falha previsível, o tempo de resposta especificado não se aplica e, em vez disso, a PPT entrará em contato com o Cliente para agendar um horário mutuamente conveniente para resolver o incidente previsto. Em caso de falha real, a PPT responderá dentro do tempo de resposta contratado definido na Programação do Pedido.

#### Como Relatar um Incidente

O suporte à entrega de serviços pode ser acessado por meio do portal Central Park da PPT, conforme segue: <https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login>

O Cliente também pode entrar em contato com os Centros Globais de Soluções da Park Place, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, para os seguintes propósitos:

- Abertura de um incidente de suporte
- Solicitação de atualização sobre um incidente existente
- Fornecimento de atualização sobre um incidente existente
- Relatórios de status de chamados

Os Centros Globais de Soluções da PPT podem ser contactados conforme indicado abaixo:

Centros Globais de Soluções:

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

#### Integração (“On-Boarding”)

O Cliente é obrigado a fornecer à PPT os números de série de todos os Equipamentos Cobertos caso ainda não tenham sido disponibilizados. A falta de números de série pode impactar a capacidade da PPT de responder prontamente a uma solicitação de Serviços.

Uma Auditoria Presencial e/ou Virtual pode ser realizada como parte do processo de integração para discutir a entrega de serviços, identificar qualquer possível problema/risco, identificar condições preexistentes e formular um plano apropriado. Esta auditoria, caso necessária, será agendada em uma data e horário mutuamente acordados entre a PPT e o Cliente.

Os Serviços de Manutenção de Hardware podem exigir um período de preparação inicial para que a PPT estoque as peças de reposição necessárias na instalação local. O período de preparação é de até 30 dias para Equipamentos Cobertos localizados nos EUA, Canadá ou Reino Unido e de 45 dias para Equipamentos Cobertos localizados em quaisquer outras localidades (sujeito à extensão deste período em certas jurisdições devido a regulamentações governamentais locais relacionadas ao envio de peças fora do controle da PPT). A resposta a incidentes durante o período de preparação será realizada com base em “todos os esforços razoáveis”. O período de preparação presume que as configurações finais do equipamento sejam fornecidas pelo Cliente junto com a Programação do Pedido. Caso contrário, o início do período de preparação será quando as configurações finais forem recebidas.

#### Procedimento de Escalada

O procedimento de escalada da PPT está disponível para consulta no portal Central Park da PPT, conforme indicado abaixo. Dúvidas podem ser direcionadas aos Centros Globais de Suporte da PPT.

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

#### Requisitos para os Serviços; Limitações de Serviço

- *Geral.* Os Equipamentos Cobertos devem estar em boas condições de funcionamento e atender aos requisitos e especificações mínimas de configuração de equipamentos dos fabricantes na data de início dos Serviços de Manutenção de Hardware. As necessidades de manutenção existentes antes do início dos serviços estão excluídas dos Serviços de Manutenção de Hardware, a menos que especificado de outra forma na Programação do Pedido. Os custos associados à correção de deficiências em relação aos requisitos mencionados acima são de responsabilidade do Cliente.

Todos os Serviços de Manutenção de Hardware estão condicionados à disponibilidade de hardware, de acordo com os requisitos legais e em termos comercialmente razoáveis.

Sem limitar o exposto acima, os seguintes itens não estão incluídos nos Serviços de Manutenção de Hardware: instalação, desinstalação, reinstalação ou movimentação de equipamentos; adição, modificação, remoção de recursos ou opções, ou alterações funcionais no equipamento; fornecimento de consumíveis ou materiais operacionais, incluindo, mas não se limitando a cabeçotes de impressão, conjuntos de transporte, cabos, baterias (exceto baterias de placas-mãe, placas de sistema e baterias de cache, que estão incluídas), mídias, cartuchos de toner ou tinta; reparo de danos ao equipamento, incluindo, sem limitação, aqueles resultantes de acidentes, transporte, negligência ou uso indevido, raios, falha ou flutuação de energia elétrica, ar condicionado ou



controle de umidade, água, outros fatores ambientais, falha de equipamentos telefônicos ou linhas de comunicação, falha de equipamentos de interconexão estrangeiros, ou causados por serviços de manutenção ou modificações, alterações ou adições de itens não fornecidos pela PPT ao equipamento; necessidades de manutenção ou reparo causadas por uso indevido, abuso ou negligência, ou outras perdas ou danos originados de causas externas ao equipamento; recondicionamento ou reforma de fábrica do equipamento quando reparos normais e substituição de peças não conseguirem manter o equipamento em condições satisfatórias de operação, conforme determinado pela PPT; serviços de software ou firmware (incluindo atualizações e patches) ou qualquer reparo de falha de equipamento causado por programação inadequada de software ou firmware, suporte de software de sistema ou aplicativo; serviços de engenharia de sistemas, programação e procedimentos operacionais; e manutenção ou outros serviços em equipamentos que não sejam Equipamentos Cobertos. Os serviços excluídos mencionados acima poderão ser realizados pela PPT mediante uma Programação de Pedido separada ou de forma avulsa para serviços fora de escopo, conforme mencionado acima.

- *SSD*. Como condição para a cotação de Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente é obrigado a informar à PPT todos os drives de estado sólido (SSD) e/ou criptografados (SED) utilizados na configuração. A PPT reserva-se o direito de excluir os drives SSD/SED da cobertura de manutenção, a menos que sejam identificados antes da cotação. Para qualquer SSD e/ou SED que falhar devido ao fim de vida útil, a PPT reserva-se o direito de cobrar separadamente do Cliente as despesas relacionadas ao equipamento/material necessário para a substituição.
- *GPU*. Como condição para a cotação de Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente é obrigado a informar à PPT todas as unidades de processamento gráfico (GPUs) utilizadas na configuração. A PPT reserva-se o direito de excluir as GPUs da cobertura de manutenção, a menos que sejam identificadas antes da cotação. Para qualquer GPU que falhar e não tiver sido previamente divulgada quando incluída no contrato, a PPT reserva-se o direito de cobrar separadamente do Cliente as despesas relacionadas ao equipamento/material necessário para a substituição.
- *Gestão de Peças Sobressalentes*. Os serviços de gestão de peças sobressalentes para peças de propriedade do Cliente não fazem parte dos Serviços de Manutenção de Hardware padrão. O Cliente pode, separadamente e mediante uma cobrança adicional, contratar a PPT para fornecer serviços de gestão de peças sobressalentes para peças de propriedade do Cliente. Esses serviços de gestão de peças sobressalentes estarão sujeitos aos seguintes termos adicionais: (a) o Cliente assume todo o risco de perda, dano, roubo ou destruição de todas as peças de sua propriedade, exceto em casos de negligência grave ou má conduta intencional da PPT; e (b) o Cliente manterá, às suas próprias custas, cobertura de seguro abrangente para todas as peças de sua propriedade, incluindo cobertura para perda, roubo, dano ou destruição, em valores suficientes para substituir ou reparar as peças pelo seu valor total de reposição. Mediante solicitação razoável da PPT, o Cliente fornecerá um certificado de seguro que comprove tal cobertura.
- *Refrigeração a Líquido*. Para evitar dúvidas, esta Descrição do Serviço aplica-se aos serviços de manutenção em Equipamentos Cobertos que envolvam soluções de refrigeração a líquido (incluindo resfriamento direto no chip e resfriamento por imersão) (“Serviços de Refrigeração a Líquido”), salvo se o Cliente e a Park Place tiverem firmado um acordo separado relacionado aos serviços de manutenção. Quaisquer modificações ou personalizações feitas pela Park Place nos Equipamentos Cobertos (por exemplo, a placa de resfriamento) para viabilizar a prestação dos Serviços de Refrigeração a Líquido estarão sujeitas aos termos e condições da declaração de trabalho aplicável entre o Cliente e a Park Place.

- *Outros.* Certas limitações específicas de produtos podem também se aplicar. Consulte as Limitações de Produto disponíveis em <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> para uma lista completa dessas limitações.

#### Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá manter logs e registros precisos e atualizados sobre a operação dos Equipamentos Cobertos.

Os serviços solicitados pelo Cliente e fornecidos fora do escopo da Programação do Pedido serão cobrados de acordo com as tarifas e termos por solicitação então vigentes da PPT. Sem limitação, os serviços de suporte para retorno ao funcionamento exigidos como resultado de falhas de energia ou conectividade não previstas ou não programadas estão fora do escopo dos Serviços e serão cobrados de acordo com as tarifas e termos por solicitação, conforme descrito acima.

O Cliente é responsável pela segurança, backup e reinstalação de seus dados a qualquer momento. A PPT não assume qualquer responsabilidade por perda de software ou dados devido a falhas de hardware.

O Cliente deve fornecer à equipe da PPT no local o espaço de trabalho necessário e acesso desimpedido ao equipamento a ser mantido. O Cliente também é obrigado a identificar e manter um contato técnico para o qual a PPT poderá direcionar informações técnicas gerais e consultas.

O Cliente é responsável por identificar todas as peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais. As peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais permanecerão como propriedade do Cliente; todas as outras peças com falhas se tornarão propriedade da Park Place após a troca.