

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

### **Geral**

A Park Place Technologies ("PPT") fornecerá serviços de suporte e coordenação de serviços para a manutenção de hardware e/ou reparo do equipamento do Cliente em um estado operacional, conforme descrito nesta Descrição de Serviço ("Serviços de Manutenção de Hardware"). Os Serviços de Manutenção de Hardware estarão disponíveis para o equipamento do Cliente identificado para tais serviços na Programação de Pedidos (o "Equipamento Coberto").

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

### **Serviços relacionados**

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

### **First Time Fix Guarantee™ (Garantia de conserto na primeira vez)**

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 taxas de Suporte Automatizado ParkView, se aplicável, para dispositivos individuais que sejam Equipamentos Cobertos qualificados. O dispositivo deve ser suportado pelo Suporte Automatizado ParkView e ser um Equipamento Coberto sob um contrato de manutenção ativo para se qualificar. Se o contrato de manutenção do Cliente expirar em menos de 60 (sessenta) dias a partir do evento, o crédito só estará disponível com relação a um contrato de renovação. Todos os Produtos de Armazenamento em Fita, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, Servidores SuperMicro (caixa branca), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX e EMC Isilon Gen6, bem como as coletas de registros de engenheiros de campo no local, estão excluídos da First Time Fix Guarantee™.

### **Serviço Primeiro**

Se um Cliente solicitar serviços de manutenção em equipamentos não incluídos no Equipamento Coberto, a PPT buscará a aprovação do Cliente para fornecer serviços de manutenção responsivos na medida de suas capacidades e razoavelmente praticáveis. Os serviços concluídos serão cobrados com base em tempo e materiais (incluindo viagens). O Cliente receberá uma cotação para adicionar os dispositivos atendidos (sujeito a determinadas exceções) ao Equipamento coberto. Se a cotação for aceita pelo Cliente, poderão ser concedidos alguns descontos nos encargos de tempo e materiais. Se a cotação não for aceita pelo Cliente, ele será responsável pelos encargos de tempo e materiais, conforme observado. Todos os serviços do Service First estão condicionados à aprovação por e-mail de um aprovador qualificado. Todas as limitações e restrições contidas nesta Descrição do Serviço e nos Termos e Condições Gerais para a Compra de Serviços deverão ser aplicadas.

### O que você pode esperar; níveis de suporte

Os Serviços de Manutenção de Hardware são serviços de suporte e coordenação de serviços para a manutenção e/ou reparo de hardware do Equipamento Coberto em um estado operacional, conforme descrito nesta Descrição de Serviço, e incluem as peças, a mão de obra e a experiência necessárias para manter esse equipamento durante o Prazo, conforme estabelecido de forma mais completa nesta Descrição de Serviço. No caso de um incidente de Serviço de Manutenção de Hardware exigir serviços de suporte de firmware, a PPT fornecerá a peça ou peças no nível de firmware necessário quando permitido pelo direito do cliente de trazer um ativo de volta ao seu estado anterior à falha. As peças de manutenção podem ser novas ou recondiçionadas para funcionar como novas.

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

1. Janela de cobertura - dias (primeiro número). São os 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, de segunda a sexta-feira (por exemplo, 5x24x4). "7" significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são fornecidos sete dias por semana (por exemplo, **7x24x4**).
2. Janela de cobertura - Horas (segundo numeral). Esta é a cobertura de horas 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 uma programação padrão de dia útil.
3. Tempo de resposta (terceiro número). Esse é o número de horas em que a PPT responderá ao tíquete 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 para serviço ou relatório de incidente tiver sido recebida e reconhecida pelo Centro de Soluções da PPT e (b) a PPT tiver concluído a triagem e confirmado que o incidente se refere aos Equipamentos e Serviços Cobertos incluídos na Programação de Pedidos (em vez de um problema externo, como software). O Cliente poderá escolher um tempo de resposta fora (mais lento) do tempo de resposta contratado com base em suas necessidades comerciais.
4. Falhas preditivas; Suporte automatizado da ParkView. O Suporte Automatizado ParkView, se adquirido pelo Cliente para o Equipamento Coberto, poderá abrir um tíquete de incidente para o Cliente para uma "falha preditiva", o que significa que a falha do equipamento ainda não ocorreu, mas está prevista. No caso de um tíquete de incidente de falha preditiva, o tempo de resposta declarado não se aplica e, em vez disso, a PPT entrará em contato com o Cliente para agendar um horário mutuamente aceitável para resolver o incidente preditivo. No caso de uma falha real, a PPT responderá dentro do tempo de resposta contratado estabelecido na Programação de Pedidos.

### Como relatar um incidente

O suporte à prestação de serviços pode ser acessado por meio do portal PPT Central Park, como segue:

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

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

- Abertura de um incidente de suporte

## SERVICE DESCRIPTION

- Solicitar a atualização de um incidente existente
- Fornecer uma atualização sobre um incidente existente
- Relatórios de status de chamadas

Os Centros de Soluções Globais da PPT podem ser contatados da seguinte forma:

Centros de Soluções Globais:

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

### Embarque

O Cliente deve fornecer à PPT os números de série de todos os Equipamentos Cobertos, caso ainda não tenham sido disponibilizados à PPT. A falta de números de série pode afetar a capacidade da PPT de responder em tempo hábil a uma solicitação de Serviços.

Uma auditoria no local e/ou virtual pode ser realizada como parte do processo de integração para discutir a prestação de serviços, descobrir possíveis problemas/riscos, identificar quaisquer condições pré-existentes e formular um plano apropriado. Essa auditoria, se 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 aumento no estágio inicial da cobertura para que a PPT possa estocar as peças sobressalentes necessárias nas instalações locais. O período de aceleração é de até 30 dias para Equipamentos Cobertos localizados nos EUA, Canadá ou Reino Unido e de 45 dias para Equipamentos Cobertos localizados em todos os outros locais (sujeito à extensão desse período em determinadas jurisdições devido a regulamentações governamentais locais relativas ao envio de peças fora do controle da PPT). A resposta a incidentes durante o período de aceleração será feita com base em "todos os esforços razoáveis". O período de aceleração pressupõe que as configurações finais do equipamento sejam fornecidas pelo cliente juntamente com o cronograma do pedido. Caso contrário, o início do período de aceleração será quando as configurações finais forem recebidas.

### Procedimento de escalonamento

O procedimento de escalonamento da PPT está disponível para revisão no portal do PPT Central Park mencionado abaixo. As dúvidas podem ser encaminhadas para os Centros de Suporte Global da PPT.

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

### Requisitos para Serviços; Limitações de Serviço

- *Geral.* O Equipamento Coberto deve estar em boas condições de funcionamento e atender aos requisitos e especificações mínimos de configuração do equipamento do fabricante na data de início dos Serviços de Manutenção de Hardware. Os requisitos de serviços de manutenção existentes antes do início dos serviços são excluídos dos Serviços de Manutenção de Hardware, salvo disposição específica em contrário na Programação de Pedidos. Os custos associados à correção de deficiências dos requisitos mencionados acima são de responsabilidade do Cliente.

Todos os Serviços de Manutenção de Hardware dependem da disponibilidade do hardware de acordo com os requisitos legais e em termos comercialmente razoáveis.

Sem limitar o acima exposto, os itens a seguir não estão incluídos nos Serviços de Manutenção de

## SERVICE DESCRIPTION

Hardware: instalação, desinstalação, reinstalação ou movimentação do equipamento; adição, alteração, remoção de recursos ou opções, ou alterações funcionais no equipamento; fornecimento de suprimentos ou materiais consumíveis ou operacionais, incluindo, entre outros, cabeçotes de impressão, conjuntos de lançadeiras, cabos, baterias (exceto placa-mãe, placa de sistema e baterias de cache, que estão incluídas), mídia, toner ou cartuchos de tinta; reparo de danos ao equipamento, incluindo, sem limitação, danos resultantes de acidente, transporte, negligência ou uso indevido, raios, falha ou flutuação de energia elétrica, ar condicionado ou controle de umidade, água, outros fatores ambientais, falha de equipamento telefônico ou de linhas de comunicação, falha de equipamento de interconexão estrangeira 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 causados por causas externas ao equipamento; recondicionamento ou renovação de fábrica do equipamento quando o reparo normal e a substituição de peças não puderem manter o equipamento em condições operacionais satisfatórias, conforme determinado pela PPT; serviço de software ou firmware (incluindo atualizações e patches) ou qualquer reparo de qualquer falha no equipamento causada por software ou programação de firmware inadequados, software de sistema ou suporte de software de aplicativo; serviços de engenharia de sistema, programação e procedimentos operacionais; e manutenção ou outros serviços em equipamentos que não sejam Equipamentos Cobertos. Os serviços excluídos mencionados acima podem ser executados pela PPT em uma Programação de Pedidos separada ou em uma base por chamada para serviços fora do escopo, conforme mencionado acima.

- **SSD.** Como condição para a cotação dos Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente deverá informar à PPT todas as unidades de estado sólido (SSD) e/ou de autocriptografia (SED) utilizadas na configuração. A PPT se reserva o direito de excluir as unidades SSD/SED da cobertura de manutenção, a menos que elas sejam identificadas antes da cotação. Para quaisquer unidades SSD e/ou SED que falharem devido ao fim da vida útil, a PPT se reserva o direito de cobrar separadamente do cliente as despesas com equipamentos/materiais relacionadas à substituição.
- **GPU.** Como condição para a cotação dos Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente deverá informar à PPT todas as unidades de processamento gráfico (GPUs) utilizadas na configuração. A PPT se reserva o direito de excluir as GPUs da cobertura de manutenção, a menos que elas sejam identificadas antes da cotação. Para quaisquer GPUs que tenham falhado e que não tenham sido previamente divulgadas quando da assinatura do contrato, a PPT se reserva o direito de cobrar separadamente do cliente as despesas com equipamentos/materiais relacionadas à substituição.
- **Gerenciamento de peças de reposição.** Os serviços de gerenciamento de peças sobressalentes para peças de propriedade do Cliente não fazem parte dos Serviços de Manutenção de Hardware padrão. O Cliente, separadamente e por um custo adicional, pode contratar a PPT para fornecer serviços de gerenciamento de peças sobressalentes para peças de propriedade do Cliente. Esses serviços de gerenciamento de peças sobressalentes estarão sujeitos aos seguintes termos adicionais: (a) o Cliente retém todos os riscos de perda, dano, roubo ou destruição de todas as peças de propriedade do Cliente, exceto em caso de negligência grave ou má conduta intencional da PPT; e (b) o Cliente manterá, às suas próprias custas, uma cobertura de seguro abrangente para todas as peças de propriedade do Cliente, incluindo cobertura para perda, roubo, dano ou destruição, em valores suficientes para substituir ou reparar as peças em seu valor total de substituição. Mediante solicitação razoável da PPT, o Cliente fornecerá um

## SERVICE DESCRIPTION

certificado de seguro que comprove essa cobertura.

- *Resfriamento Líquido.* Para evitar dúvidas, esta Descrição de Serviço se aplica a serviços de manutenção em Equipamentos Cobertos que envolvam soluções de resfriamento líquido (incluindo resfriamento direto ao chip e por imersão) ("Serviços de Resfriamento Líquido"), a menos que o Cliente e a Park Place tenham firmado um acordo separado relacionado aos serviços de manutenção. Quaisquer modificações ou personalizações feitas pela Park Place no Equipamento Coberto (ou seja, a placa de resfriamento) para facilitar a prestação de Serviços de Resfriamento Líquido estarão sujeitas aos termos e condições da declaração de trabalho aplicável entre o Cliente e a Park Place.
- *Outros.* Certas limitações de serviço específicas do produto também podem se aplicar. Consulte as Limitações de Produtos disponíveis em <https://www.parkplacetechologies.com/contracts/> para obter uma lista completa dessas limitações.

### Responsabilidades do Cliente

O Cliente manterá registros precisos e atualizados sobre a operação do Equipamento Coberto.

Os serviços solicitados pelo Cliente e fornecidos fora do escopo da Programação de Pedidos serão cobrados de acordo com as taxas e os termos da PPT por chamada em vigor na época. Sem limitação, os Serviços de suporte de retorno ao serviço necessários como resultado de interrupções não planejadas ou não programadas de energia ou conectividade estão fora do escopo dos Serviços e serão cobrados de acordo com as taxas e os termos por chamada, conforme descrito acima.

O Cliente é responsável pela segurança, backup e reinstalação de seus dados em todos os momentos. A PPT não se responsabiliza pela 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 desobstruído ao equipamento a ser reparado. O Cliente também deve identificar e manter um contato técnico para o qual a PPT possa direcionar informações e consultas técnicas gerais.

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 continuarão sendo de propriedade do cliente; todas as outras peças com defeito se tornarão propriedade da Park Place no momento da troca.