

HARDWARE-WARTUNGS-SERVICES PRODUKTDDETAILS

Inhaltsverzeichnis	Seite(n)
Nur Arbeitszeit	2
Netzwerk <i>Cisco: Catalyst 9K Serie</i> <i>Cisco Nexus 9K: Application Centric Infrastructure (ACI)</i> <i>Cisco: Nexus 5K und 6K Serie</i> <i>Cisco: Nexus 7K Serie</i> <i>Cisco: MDS SAN Switching</i> <i>Cisco: ASR und Juniper Modular Aggregation Router</i> <i>Cisco: ISR Routing</i> <i>Cisco: Catalyst 1200 und 1300</i> <i>Cisco-Meraki: Alle</i> <i>Security Appliances – Cisco ASA & FirePower, Palo Alto, Fortinet & Juniper</i> <i>InfiniBand: Mellanox/NVIDIA</i> <i>Access Points: Alle OEMs</i> <i>Juniper: Alle</i> <i>Fortinet: Switches</i> <i>F5: Alle</i> <i>Arista</i> <i>SFPs:</i> <i>Brocade SAN / Dell Connectrix B-Serie / HPe B Serie</i> <i>Security Appliances – Cisco ASA & FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet, & Juniper</i>	2-5
Speicher <i>Dell EMC XIO</i> <i>IBM Storwize</i> <i>HPE 3PAR – Alle 3PARs mit OS-Version v3.2.2 und neuer & SP v5.0 und neuer</i> <i>IBM XIV</i> <i>IBM FlashSystem A9000/R</i> <i>HPE Nimble (CS/AF/HF)</i> <i>Dell Compellent SC9000</i> <i>Dell PowerVault NX „30“ Serie</i> <i>NetApp FAS/AFF/ASA/V-Serie</i> <i>NetApp E & EF-Serie</i> <i>Dell PowerProtect DD</i> <i>Dell Unity XT</i> <i>IBM TS7:xxx Virtual Tape Grids</i> <i>HPE StoreOnce</i> <i>HPE LeftHand/StoreVirtual</i> <i>HPE Primera</i> <i>HPE Alletra 5000 & 6000 Serie</i> <i>Dell PowerStore</i> <i>Dell PowerScale</i> <i>Lenovo ThinkSystem DE</i> <i>HPE Modular Smart Array (MSA)</i>	4-9
Server <i>Dell PowerEdge (OEMR XL)</i> <i>IBM Power Server</i> <i>IBM z Mainframes (zSerie)</i> <i>HPE Superdome 2</i> <i>HPE Superdome X</i> <i>HPE Synergy</i> <i>Sun / Oracle xSerie</i>	9-10
Hyperkonvergenz <i>HPe SimpliVity</i> <i>Vblock</i> <i>Dell VxRail</i> <i>Nutanix (NX)</i>	10

Nur Arbeitszeit

Park Place geht davon aus, dass die Geräte, für die wir nur Arbeitsleistung bereitstellen, unter einem OEM-Supportvertrag stehen. Wenn diese Geräte nicht unter einem OEM-Vertrag stehen, erbringt Park Place die Arbeitsservices nur unter der Voraussetzung, dass der Kunde die Ersatzteile und/oder technische Fernunterstützung bereitstellt.

Park Place ist dafür verantwortlich, als Teil der Nur-Arbeitszeit-SLA lediglich FE (Smart Hands) bereitzustellen. Park Place ist nicht verantwortlich für die Bereitstellung von Ersatzteilen, Software-Updates oder Konfigurationsentscheidungen für Geräte mit dem Nur-Arbeitszeit-SLA. Jegliche Konfigurationsunterstützung wird durch OEM-Support der Stufe 3 oder durch Kundenressourcen der Stufe 3 bereitgestellt.

Der SLA für den Nur-Arbeitszeit-SLS ist der nächste Werktag (NBD).

Netzwerk

Cisco: Catalyst 9K Serie

Park Place RMAs werden nur über Basislizenz-Funktionen verfügen; jegliche DNA-Lizenzübertragung liegt in der Verantwortung des Endbenutzers, der den von Cisco vorgesehenen Prozess für die DNA-Neulizenzierung auf eine RMA einhalten muss. Park Place kann bei der Neulizenzierung von DNA-Lizenzen unterstützen, wenn der Kunde mit seinen Zugangsdaten angemeldet ist.

Cisco Nexus 9K: Application Centric Infrastructure (ACI)

Nexus-Switches, die als Teil eines Cisco ACI-Fabrics betrieben werden, sind aufgrund der hochgradig proprietären und softwareabhängigen Natur von ACI nicht für eine Abdeckung geeignet. Dies schließt die mit der ACI-Infrastruktur verbundenen APIC-Server/Cluster ein.

Cisco: Nexus 5K und 6K Serie

Diese Geräte unterliegen einer Lizenzdurchsetzung. PPT kann nur Kunden voll unterstützen, die Basislizenzen betreiben oder die über geeignete Lizenzen für den Austausch verfügen. Wenn das Gerät mit Basislizenz und Funktionssätzen ausfällt, kann PPT keine neue Lizenz bereitstellen oder einen Lizenztransfer durchführen. Die Lizenz ist Product Activation Key (PAK)-basiert, und die Lizenz kann nur auf einer Host-ID (Seriennummer des Chassis) installiert werden, die dem Endbenutzer zugewiesen ist.

Cisco: Nexus 7K Serie

N7K mit Legacy-Software (älter als 8.4(2)):

Nexus 7K mit nur Basislizenz (keine Zusatzlizenzen) - Wenn ein Nexus 7K ohne zusätzliche erweiterte Feature-Lizenzen betrieben wird, kann PPT alle Aspekte des N7K vollständig unterstützen.

Nexus 7K mit redundanter Supervisor-Karte – In einem Doppelsupervisor-System kann PPT bei einem Ausfall der redundanten Supervisor-Engine diese ersetzen, selbst wenn erweiterte Lizenzen vorhanden sind. Dies liegt daran, dass die Lizenz an die Seriennummer des Chassis und nicht an eine der Linecards/Supervisoren gebunden ist.

Cisco: MDS SAN Switching

Diese Geräte unterliegen einer Lizenzdurchsetzung. PPT kann nur Kunden voll unterstützen, die Basislizenzen betreiben. Wenn das Gerät mit Basislizenz und Funktionssätzen ausfällt, kann PPT keine neue Lizenz bereitstellen oder einen Lizenztransfer durchführen.

Cisco: ASR und Juniper Modular Aggregation Router

Produktfamilien: Cisco ASR-1000- und 9000-Serie Modular-Router sowie Juniper MX240/480/960/10000-Serie Modular-Router. Da Linecards und andere Elemente dieser Router separat im Support abgerechnet werden, behält sich Park Place das Recht vor, dem Kunden die Materialkosten für nicht vorher bekannt gegebene kostenpflichtige Komponenten wie Linecards separat in Rechnung zu stellen.

Cisco: ISR Routing

Legacy-Lizenzierung: Cisco-Router, die UCS-Module, IPS-Feature-Lizenzen und/oder andere erweiterte Lizenzfunktionen nutzen, die nicht Teil eines Pakets sind (wie ISR4000-Router mit HSEC- oder internen Service-Lizenzen), sind nicht für eine Abdeckung geeignet.

DNA- und Smart-Lizenzierung: Wenn Geräte über eine Lizenzierung via Smart-Lizenzierung verfügen, können alle Smart-Lizenzen auf das Ersatzgerät übertragen werden. Der Lizenztransfer liegt in der Verantwortung des Endbenutzers.

Cisco: Catalyst 1200 und 1300

Park Place bietet Support für die Catalyst-1200- und 1300-Serien-Switches an. PPT bietet keinen Support für das Cisco Business Dashboard (CBD).

Cisco-Meraki: Alle

Park Place wird RMA-Hardwareersatz mit unregistrierten Meraki-Seriennummern bereitstellen. Park Place kann den Kunden bei der Wiederanmeldung von Meraki-Seriennummern im Meraki-Portal unterstützen, wenn der Kunde mit seinen Zugangsdaten angemeldet ist. Der Kunde muss über eine Meraki-Lizenz verfügen, um Ersatzhardware zu aktivieren und zu verwenden.

Meraki-Lizenzen beinhalten Software-Updates und Support vom Technical Assistance Center (TAC). Der Kunde sollte diese direkt über Meraki beziehen. Park Place bietet RMA-Support und/oder Field-Engineering (FE)-Support an.

Park Place kann nicht garantieren, dass Legacy-Hardwareprodukte nach dem End-of-Support-Datum (EOST) unbegrenzt mit der Verwaltungssoftware verbunden werden können.

Sicherheitsappliances – Cisco ASA & FirePower, Palo Alto, Fortinet & Juniper

Der Support für Sicherheitsappliances beschränkt sich ausschließlich auf Hardware-RMA und Basis-Betriebssystem-Support. Jegliche Abonnements, Lizenzübertragungen oder Lizenzanforderungen obliegen der Verantwortung des Kunden.

InfiniBand: Mellanox/NVIDIA

Der Kunde ist für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Firmware, Einstellungen und Daten nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place Technologies in seinen InfiniBand-Switches verantwortlich. Linecards für Chassis-basierte Systeme sollten vor Vertragsabschluss oder bei der Angebotserstellung bekannt gegeben werden, da die Preise für bestimmte Modelle je nach Konfiguration variieren können.

Access Points: Alle OEMs

Vor-Ort-Field-Engineer – Wenn ein AP-Gerät eine Leiter für den Austausch erfordert, liegt die Verantwortung für den Austausch beim Kunden, da PPT keinen Field-Engineer mit Leiter entsendet.

Juniper: Alle

Park Place Juniper-RMAs werden höchstwahrscheinlich keine Lizenzen enthalten. Jegliche Juniper-Lizenzübertragungen oder -anforderungen obliegen der Verantwortung des Kunden.

Fortinet: Switches

Park Place Fortinet-RMAs werden höchstwahrscheinlich keine Lizenzen enthalten. Jegliche Fortinet-Lizenzübertragungen oder -anforderungen obliegen der Verantwortung des Kunden.

F5: Alle

Park Place wird das defekte Gerät mit Basis-Software und Standardlizenzen wieder in den Zustand vor dem Ausfall versetzen. Jegliche erweiterte Software über die Basis hinaus oder Lizenzen höher als Standard sollten vor Vertragsabschluss oder bei der Angebotserstellung bekannt gegeben werden.

Arista:

Park Place Arista-RMAs werden höchstwahrscheinlich keine Lizenzen enthalten. Jegliche Arista-Lizenzübertragungen oder -anforderungen obliegen der Verantwortung des Kunden. Park Place übernimmt keine Garantien in Bezug auf Lizenzfunktionen, CloudVision und/oder Dienste, die auf Geräten laufen, bei denen Park Place einen Ersatz mit von Park Place bereitgestellten Komponenten durchgeführt hat.

SFPs:

PPT behält sich das Recht vor, SFPs von der Wartungsabdeckung auszuschließen, es sei denn, sie werden vor der Angebotserstellung identifiziert. Für nicht gemeldete SFPs und wenn der Kunde Park Place auffordert, den SFP-Ersatz bereitzustellen, behält sich Park Place das Recht vor, dem Kunden die Materialkosten für den Ersatz separat in Rechnung zu stellen.

Brocade SAN / Dell Connectrix B-Serie / HPe B-Serie:

Diese Geräte unterliegen einer Lizenzdurchsetzung. PPT kann nur Kunden voll unterstützen, die Basis-Lizenzen betreiben oder, falls verfügbar, über geeignete Lizenzen verfügen, wenn sie FOS 8 oder frühere Versionen betreiben. Jegliche Lizenzen oder Lizenzübertragungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Park Place Technologies ist nicht verantwortlich für OS- (Fabric Manager) Support, einschließlich Unterstützung bei Konfigurationen, Firmware-Updates, Lizenzübertragungen oder SAN-bezogenen Problemen.

Sicherheitsappliances – Cisco ASA & FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet, & Juniper:

Der Support für Sicherheitsappliances beschränkt sich ausschließlich auf Hardware-RMA und Basis-Betriebssystem-Support. Jegliche Abonnementservices, Lizenzübertragungen oder Lizenzanforderungen obliegen der Verantwortung des Kunden.

Speicher

Dell EMC XIO

Vor der Beendigung der Wartungsbeziehung mit Dell-EMC wird dringend empfohlen, dass Kunden ihre XIOS-Version auf V4.0.27-1 aktualisieren.

Das Upgrade umfasst Funktionen, die das Serviceerlebnis erheblich verbessern, einschließlich eines BBU-Lebenszykluszählers und kritischer Microcode-Korrekturen.

Sollte sich ein Kunde entscheiden, das XIOS nicht zu aktualisieren, sind die folgenden Risiken zu beachten:

Der BBU-Lebenszyklustest kann in älteren Versionen nicht durchgeführt werden. Daher hat die BBU eine unbestimmte Lebenserwartung, es sei denn, XIOS wird auf V4.0.27-1 aktualisiert.

Um das Risiko von Ausfallzeiten zu minimieren, wird dringend empfohlen, dass PPT die Batterien vor Beginn des Vertrags ersetzt, falls ein Kunde sich entscheidet, das XIOS nicht auf V4.0.27-1 zu aktualisieren. Die Kosten für Teile und Arbeitsleistung werden durch den Wartungsvertrag abgedeckt.

IBM Storwize

*****OS-HAFTUNGSAUSSCHLUSS*****: "PPT kann Storwize-Geräte nicht unterstützen, es sei denn, das System läuft mit OS 7.4.x oder höher."

HPE 3PAR – Alle 3PARs, die OS-Version v3.2.2 und neuer sowie SP v5.0 und neuer ausführen

Strenge Passwortbeschränkungen können gelten, [hier klicken](#), um mehr zu erfahren.

IBM XIV

Der Park Place Support für IBM XIV (Gen2 & Gen3) ist auf den Austausch von Haupt-Hardwarekomponenten (Festplatten, Module, USVs, Batterien, ATS) beschränkt.

Es kann keine Unterstützung für XIV-Software oder OS geboten werden. Keine Unterstützung kann bereitgestellt werden, wenn der Speicher aufgrund eines Hard-Down-/Nichtverfügbarkeitszenarios, das mit einem unsauberen Shutdown oder einem Cluster-weiten OS-Fehler einhergeht, nicht verfügbar wird.

IBM FlashSystem A9000/R

Der Kunde ist für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten verantwortlich, nachdem Park Place Komponenten in den IBM FlashSystem A9000- und A9000R-Arrays ersetzt hat.

Vor der Annahme dieser Support-Vereinbarung erklärt sich der "Kunde" bereit, IBM TSMO zu beauftragen, die Bedingungen und Konditionen von IBM zu akzeptieren, das IBM Technician Assistant (TA)-Tool herunterzuladen und das Tool an einem zugänglichen Ort für etwaige Serviceanforderungen des FlashSystem A9000/A9000R zu speichern.

HPE Nimble (CS/AF/HF)

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten.

Nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place in den HPE Nimble CS-, SF-, AF- oder HF-Serie-Speichern ist der Kunde verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten. Einschränkungen für starke Passwörter gelten, [klicken Sie hier](#) für weitere Details.

Nimble – Anforderungen für "Nur Teile" bei Controllern – es MUSS ein PPT/CP FE vor Ort sein.

Nimble – Anforderungen für "Nur Teile" bei Festplatten und Netzteilen können wie gewohnt abgewickelt werden.

Dell Compellent SC9000

Der Kunde muss eine Sicherung der Firmware in jedem SC9000-System durchführen. Diese Sicherung umfasst auch die Lizenzen. Der Kunde muss außerdem seine Systeme im Digital Locker von Dell registrieren, um Zugriff auf Firmware und Lizenzen für ihre SC9000-Systeme zu erhalten.

Dell PowerVault NX "30" Serie

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place in den Dell EMC PowerVault NX3x30- und NX430-Speicherarrays.

Das System des Kunden muss eine vFlash-SD-Karte installiert haben, und das Server-Profil muss auf der vFlash-Karte gesichert sein. Die Validierung dieser Sicherung ist vor der Annahme des Supportvertrags erforderlich. Wenn keine vFlash-Karte vorhanden ist oder der Kunde Unterstützung bei der Sicherung des Server-Profiles benötigt, kann PPT dies gegen eine geringe Gebühr zusätzlich zu den Wartungskosten bereitstellen.

NetApp FAS/AFF/ASA/V-Serie

Der Austausch von Controllern erfolgt auf einer "nach bestem Bemühen"-Basis und kann die angeforderte SLA möglicherweise nicht erfüllen. Dies liegt daran, dass die Controller vor dem Austausch im PPT-Labor neu geflasht werden müssen. Dies gilt für alle Arrays, die ONTAP 8.2 oder höher verwenden. Mindestanforderungen an den ONTAP-Code für AFF A400, AFF C400, ASA A400, ASA C400, FAS8300 und FAS8700 sind 9.16.1P7 - SP F/W 13.12 oder höher. Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place.

NetApp E- & EF-Serie

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Firmware, Konfigurationseinstellungen und Daten nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place in den NetApp E- und EF-Serie-Arrays. Das minimale SANtricity-Code-Level für die E28xx-, E57xx-Serie und EF570 ist 11.80.1R1 oder höher. „IC“-Import-kontrollierte Controller werden NICHT unterstützt. Diese sind speziell für Länder gedacht, in denen Verschlüsselung nicht erlaubt ist, wie Russland oder China. IC-Controller können nicht mit Nicht-IC-Controllern gemischt werden. Diese können in der Konfigurationsdatei identifiziert werden. Die Ersatzteilnummer hat am Ende ein -IC.

Dell PowerProtect DD

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place in der Dell PowerProtect Data Domain Storage.

Bitte beachten Sie, dass im Falle eines Austauschs von Head oder Chassis die Ingenieure von Park Place Field und Advanced Remote-Zugang zum Array benötigen. Sollte es zu Unterbrechungen in der Kommunikation kommen, wird es zu Verzögerungen bei der Wiederherstellung des Geräts kommen. Sollte es dem Engineering-Team von Park Place nicht gelingen, das Verfahren abzuschließen, muss Dell EMC möglicherweise einbezogen werden, um das Problem zu lösen.

Dell Unity XT

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place in der Dell EMC Unity XT-Serie-Speicher.

Park Place ist nicht verantwortlich für die Wiederherstellung oder den Datenverlust bei bestehenden oder bekannten Problemen innerhalb der Unity XT-Umgebung, wie zum Beispiel doppelt ausgefallene dynamische Pools und „dirty“ Cache.

IBM TS7xxx Virtual Tape Grids

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten nach dem Austausch von Komponenten durch PPT in den IBM TS77xx Tape Systemen. Der PPT-

Support umfasst keine Unterstützung für Grid-Konfigurationen. Der Kunde ist verantwortlich für das Grid-Management, die Konfiguration und die zugehörigen Softwarelizenzen.

Alle angeschlossenen Tape-Optionen müssen identifiziert und separat angeboten werden.

Cloud-basierte Lösungen werden nicht unterstützt.

- Was ist ein Grid?

Grid-Umgebungen werden für verteilte Daten oder Disaster-Recovery-(DR)-Lösungen verwendet. Ein Grid besteht aus 2 bis 8 dieser TS77xx-VTS-Einheiten/Knoten, die in Echtzeit eine Datenreplikation zwischen mehreren Einheiten/Knoten an verschiedenen Standorten mithilfe der proprietären IBM-Software über Netzwerkverbindungen durchführen.

- Herausforderungen beim TPM-Support (Third Party Maintenance) für IBM VTS Grid-Umgebungen

Für die Diagnose und Analyse von Kopierfehlern, Kopiersicherungen oder Leistungsproblemen, die virtuelle Tape-Bibliotheksprobleme über das Grid hinweg verursachen, sind OEM-(Original Equipment Manufacturer)-proprietäre Tools und Hilfsprogramme erforderlich. Diese Art von Problemen würde die Intervention des OEM über ein "Time and Materials" (T&M)-Ticket erfordern, um korrekt gelöst zu werden. Der OEM stellt Drittanbietern keine Autorisierung oder keinen Zugriff auf diese Tools zur Verfügung. Diese Tools sind Eigentum des OEM und werden ausschließlich vom OEM genutzt.

- Beispielsituation

Nach dem Design des OEM erfordern bestimmte Serviceverfahren und Grid-Wiederherstellungsmaßnahmen die Verwendung von OEM-proprietären Tools und die Manipulation von OEM-Software. Es kann zu Verzögerungen bei der Einbindung des OEM aufgrund der T&M-Richtlinien kommen, was dazu führen kann, dass das System bis zur OEM-Einbindung in einem eingeschränkten Zustand betrieben wird.

- OEM T&M-Support-Leitfaden

OEM-T&M-Service liegt im alleinigen Ermessen des OEM und ist von Montag bis Freitag während der normalen Geschäftszeiten verfügbar. Der OEM verlangt, dass der Antrag auf T&M-Service vom Systembesitzer gestellt wird. Der OEM kann den Service für Systeme ablehnen, die das End of Life/End of Service Life (EOL/EOSL) erreicht oder überschritten haben. Der OEM ist nicht verpflichtet, auf Anfragen zu reagieren oder an Fristen oder Beschränkungen gebunden zu sein. Diese Informationen werden lediglich zur Orientierung bereitgestellt.

- Fakten

Kein Drittanbieterwartungsdienst (TPM) hat Zugriff auf die Grid-Umgebung oder die Grid-Software eines Kunden.

Kein Drittanbieterwartungsdienst (TPM) hat Zugriff auf OEM-proprietäre Tools zur Problemlösung innerhalb der Grid-Software oder -Umgebung.

- Aussagen zu Dienstleistungen und spezifische Ausschlüsse vom PPT-Service:

Ausschluss: Behebung von Grid-Leistungsproblemen.

Ausschluss: Probleme mit Datenkopien und die Analyse von Problemen im Zusammenhang mit Backups, Replikation oder Virtual Volume Management und Grid-Kommunikation.

Die Daten und deren Schutz bleiben in der ausschließlichen Verantwortung des Kunden/Systembesitzers.

Ausschluss: Nach der Hardware-Wiederherstellung, während der Service-Reparatur, wenn eine Einheit/ein Knoten nicht wieder in das Grid aufgenommen wird.

Ausschluss: Die Kosten für OEM-T&M-Einsätze.

PPT ist ausschließlich für die Überwachung und Hardware-Wiederherstellung des TS77xx/VTS-Systems verantwortlich, wobei ausdrücklich festgelegt ist, dass weder PPT noch ein anderer Drittanbieterwartungsdienst Zugriff auf die Grid-Umgebung oder die Grid-Software hat.

HPE StoreOnce

Einschränkungen für starke Passwörter gelten, [klicken Sie hier](#) für weitere Details.

HPE Lefthand/StoreVirtual

Einschränkungen für starke Passwörter gelten, [klicken Sie hier](#) für weitere Details.

HPE Primera

Der Kunde ist verantwortlich für Virtualisierungssoftware, Software-Images, Verschlüsselungsschlüssel/-einstellungen, Backups sowie die Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten vor und nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place in der HPE Primera 600-Speicherlösung. Einschränkungen für starke Passwörter gelten, [klicken Sie hier](#) für weitere Details.

HPE Alletra 5000- & 6000-Serie

Der Kunde ist verantwortlich für das Management, die Sicherung und die Wiederherstellung von Lizenzen, Firmware, Software und Benutzerdaten nach dem Austausch von Komponenten durch Park Place in den HPE Alletra 5000- & 6000-Serie-Arrays, es sei denn, es gilt eine vollumfängliche Managed-Services-Vereinbarung mit Park Place. Die Arrays der HPE Alletra 5000- & 6000-Serie basieren stark auf der cloudbasierten Management-Software von HPE.

Für neue Produkte, die sich noch in der Garantiezeit des Originalgeräteherstellers (OEM) befinden, autorisiert der Kunde Park Place Technologies als Vertreter zur Wiederbeschaffung defekter, nicht medienführender Komponenten und Geräte. Falls Park Place ein Firmware-Problem identifiziert, das nicht durch den Austausch von Hardware behoben werden kann, muss sich der Kunde direkt an den OEM wenden, um eine Lösung zu finden.

In seltenen Fällen, in denen Root-Zugang oder ein nsupport-Passwort erforderlich sind, muss der Kunde ein Time-and-Materials-(T&M)-Engagement mit HPE einleiten. Diese Fälle umfassen, sind jedoch nicht beschränkt auf: Root-Benutzerzugang, Zurücksetzen auf Werkseinstellungen oder ein Betriebssystem-Software-Reset oder einen Katastrophenausfall beider Controller. Für spezifische Details konsultieren Sie bitte das Dokument "Strong Password" von Park Place Technologies.

Mindestunterstützte Betriebssystemversionen:
Bei Verwendung von v5: 5.2.1.1100 und höher
Bei Verwendung von v6: 6.1.1.300 und höher

Controller-Image:

Aufgrund von proprietären Einschränkungen erwirbt oder vertreibt Park Place Technologies keine Kopien des Bootloader-Images, das sich auf dem USB-Laufwerk des Controllers befindet. Wenn der Bootloader beschädigt wird, kann es notwendig sein, Ausfallzeiten in Kauf zu nehmen, um die Reparatur abzuschließen.

Dell PowerStore

Der Kunde ist verantwortlich für die Virtualisierungssoftware, Software-Images, Verschlüsselungsschlüssel/-einstellungen, Backups sowie die Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten vor und nach einem Komponentenaustausch durch Park Place im Dell PowerStore Storage. Der Kunde muss PowerStoreOS in Version 3.x.x.x oder höher ausführen, um von Park Place Technologies, Inc. unterstützt zu werden.

Dell PowerScale

Der Kunde ist verantwortlich für die Virtualisierungssoftware, Software-Images, Verschlüsselungsschlüssel/-einstellungen, Backups sowie die Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten vor und nach einem Komponentenaustausch durch Park Place im Dell PowerScale Storage.

Alle PowerScale-Knoten benötigen das Betriebssystem OneFS in den folgenden Mindestversionen für die jeweiligen Arrays:

<u>Modelle</u>	<u>OneFS-Mindestversion</u>
F200 und F600	OneFS_v9.0.0.0 oder neuer
F900	OneFS_v9.2.0.0 oder neuer
A300, A3000, H700 & H7000	OneFS_v9.2.1.0 oder neuer

Lenovo ThinkSystem DE

Der Kunde ist verantwortlich für alle Backups und die Wiederherstellung von Lizenzen, Firmware, Software und Benutzerdaten, einschließlich sämtlicher Einstellungen und Passwörter, nach einem Komponentenaustausch durch Park Place im Lenovo ThinkSystem DE Storage, es sei denn, dies ist durch eine Managed Services-Vereinbarung mit Park Place abgedeckt.

HPE Modular Smart Array (MSA)

Der Kunde ist verantwortlich für alle Backups und die Wiederherstellung von Lizenzen, Firmware, Software und Benutzerdaten, einschließlich sämtlicher Einstellungen und Passwörter, nach einem Komponentenaustausch durch Park Place im HPE MSA Storage Array, es sei denn, dies ist durch eine Managed Services-Vereinbarung mit Park Place abgedeckt.

Server

Dell PowerEdge (OEMR XL)

Dell PowerEdge OEMR XL Server/Appliances basieren auf standardmäßiger Dell PowerEdge Server-Hardware. Jedoch verfügen OEMR XL Server über eine angepasste Systemidentität und möglicherweise über eigens entwickelte Firmware. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, eine Kopie der Systemidentität und Firmware-Dateien zu besitzen. Park Place übernimmt keine Haftung für „Funktions“-Probleme nach dem Austausch von Teilen, wenn diese im Zusammenhang mit der Systemidentität oder Firmware stehen. Solche Probleme werden als außerhalb des Geltungsbereichs der Hardware-Wartungsvereinbarung eingestuft. Dies kann durch Auslesen der Dell Service-Tag-Nummer überprüft werden.

IBM Power Server

Dem Kunden können zusätzliche Kosten für logische Partitionen entstehen, die mit dem System verbunden sind, falls diese nicht vor Abschluss des Angebots identifiziert wurden oder wenn ein Serviceproblem nach Beginn des Vertrags auftritt.

IBM z Mainframes (zSeries)

Siehe Mainframe-Zusatzdokument, das zusammen mit allen Mainframe-Angeboten versendet werden muss.

HPE Superdome 2

Der Support von Park Place Technologies für HPE Superdome 2-Geräte gilt für Firmware-Revisionslevel 4.2.36 oder höher.

HPE Superdome X

Der Support von Park Place Technologies für HPE Superdome X-Geräte gilt für Firmware-Revisionslevel 8.8.xxx oder höher.

HPE Synergy

Der Kunde ist verantwortlich für alle Backups und die Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten nach einem Komponentenaustausch durch Park Place Technologies. Der Kunde sollte ein Archiv der neuesten und/oder aktuellen Version des Synergy Support Packs sowie aller dazugehörigen Updates führen und aufbewahren.

Sun / Oracle xSeries

Der Support von Park Place Technologies für Sun / Oracle xSeries-Server umfasst nicht die folgenden Produktfamilien: Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA).

HyperConverged

HPE SimpliVity

Der Kunde ist verantwortlich für die Virtualisierungssoftware, Software-Images, Verschlüsselungsschlüssel/-einstellungen, Backups sowie die Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten vor und nach einem Komponentenaustausch durch Park Place im HPE SimpliVity. Der Kunde muss über eine Kopie des SimpliVity Support Packs (SVTSP) verfügen, das mit der laufenden Umgebung der Infrastruktur übereinstimmt.

Vblock

Der Support von Park Place Technologies für EMC VBlock-Geräte beschränkt sich auf die Hardware-Reparatur/-Austauschunterstützung für einzelne VBlock-Hardwarekomponenten. Park Place kann den VCE-Software-Support oder die Konfigurationen innerhalb des VBlock nicht übernehmen. Der Kunde sollte diesen Support direkt von VCE oder den OEM(s) beziehen und/oder die Konfiguration und Software-/Firmware-Version aller Komponenten sperren.

Dell VxRail

Der Kunde ist verantwortlich für alle Backups und die Wiederherstellung von System-Images, Lizenzen, Firmware, Software und Benutzerdaten, einschließlich Verschlüsselungsschlüsseln für Festplatten/RAID-Controller, Einstellungen und Passwörter, nach einem Komponentenaustausch durch Park Place in der Dell VxRail Appliance, es sei denn, dies ist durch eine Managed Services-Vereinbarung mit Park Place abgedeckt.

Nutanix (NX)

Der Kunde ist verantwortlich für alle Backups und die Wiederherstellung von Lizenzen, Clustern, VMs und Daten nach einem Komponentenaustausch durch Park Place in den Nutanix NX-Servern, es sei denn, dies ist durch eine Managed Services-Vereinbarung mit Park Place abgedeckt.

Der Kunde ist ebenfalls verantwortlich für alle Backups und die Wiederherstellung von Lizenzen, Einstellungen und Daten nach einem Komponentenaustausch durch Park Place in den Nutanix NX-Servern.

Der Support für Nutanix NX-Server hängt von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen ab, die nach der vollständigen Produktüberprüfung festgestellt wird.

Nutanix NX-Server basieren auf Supermicro-Servern und Rechenknoten. Für umfassenden Support, insbesondere für Festplatten, die eine Überprüfung und einen Austausch erfordern, muss ein Supermicro DataCenter Management Suite per Node License Key (SFT-DCMS-SINGLE) auf jedem Rechenknoten/Server installiert sein.