

**DETALHES DO PRODUTO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE**

Índice	Página(s)
Somente Mão de Obra	2
Rede  <i>Cisco: Série Catalyst 9K</i> <i>Cisco Nexus 9K: Application Centric Infrastructure (ACI)</i> <i>Cisco: Séries Nexus 5K e 6K</i> <i>Cisco: Série Nexus 7K</i> <i>Cisco: Comutação SAN MDS</i> <i>Cisco: Roteadores de Agregação Modular ASR e Juniper</i> <i>Cisco: Roteamento ISR</i> <i>Cisco: Catalyst 1200 e 1300</i> <i>Cisco-Meraki: Todos</i> <i>Appliances de Segurança – Cisco ASA &amp; FirePower, Palo Alto, Fortinet &amp; Juniper</i> <i>InfiniBand: Mellanox/NVIDIA</i> <i>Pontos de Acesso: Todos os Fabricantes (OEMs)</i> <i>Juniper: Todos</i> <i>Fortinet: Switches</i> <i>F5: Todos</i> <i>Arista</i> <i>SFPs:</i> <i>SAN Brocade / Dell Connectrix Série B / HPe Série B</i> <i>Appliances de Segurança – Cisco ASA &amp; FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet, &amp; Juniper</i>	2-5
Armazenamento  <i>Dell EMC XIO</i> <i>IBM Storwize</i> <i>HPE 3PAR – Todos os 3PARs executando o sistema operacional versão v3.2.2 ou mais recente e SP v5.0 ou mais recente</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” Series</i> <i>NetApp FAS/AFF/ASA/V-Series</i> <i>NetApp E &amp; EF-Series</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 Séries 5000 &amp; 6000</i> <i>Dell PowerStore</i> <i>Dell PowerScale</i> <i>Lenovo ThinkSystem DE</i> <i>HPE Modular Smart Array (MSA)</i>	4-9
Servidor  <i>Dell PowerEdge (OEMR XL)</i> <i>Servidores IBM Power</i> <i>Mainframes IBM z (zSeries)</i> <i>HPE Superdome 2</i> <i>HPE Superdome X</i> <i>HPE Synergy</i> <i>Sun / Oracle xSeries</i>	9-10
Hiperconvergente  <i>HPe SimpliVity</i> <i>Vblock</i> <i>Dell VxRail</i> <i>Nutanix (NX)</i>	10

### **Somente Mão de Obra**

A Park Place presume que os dispositivos para os quais estamos oferecendo apenas mão de obra estão sob contrato de suporte OEM. Se esses dispositivos não estiverem cobertos por um contrato OEM, a Park Place fornecerá apenas serviços de mão de obra com a expectativa de que o cliente forneça as peças e/ou assistência técnica remota.

A Park Place é responsável por fornecer FE (apenas Smart Hands) como parte do SLA “Somente Mão de Obra”. A Park Place não é responsável por fornecer quaisquer peças, atualizações de software ou decisões de configuração em dispositivos cobertos pelo SLA “Somente Mão de Obra”. Qualquer assistência de configuração será fornecida através de recursos de suporte OEM tier 3 ou recursos tier 3 do cliente.

O SLA do SLS “Somente Mão de Obra” é para o Próximo Dia Útil (NBD).

### **Rede**

#### **Cisco: Série Catalyst 9K**

Os RMAs da Park Place terão apenas recursos de licença base; qualquer transferência de licença DNA é responsabilidade do usuário final, que deve seguir o processo estabelecido pela Cisco para relicenciamento DNA em um RMA. A Park Place pode ajudar no relicenciamento de licenças DNA com o cliente conectado sob suas credenciais.

#### **Cisco Nexus 9K: Application Centric Infrastructure (ACI)**

Switches Nexus operando como parte de uma malha ACI da Cisco não são elegíveis para cobertura devido à natureza extremamente proprietária e dependente de software do ACI. Isso inclui os servidores/APIC clusters associados à infraestrutura ACI.

#### **Cisco: Séries Nexus 5K e 6K**

Esses dispositivos têm licenças obrigatórias. A PPT pode oferecer suporte total apenas para clientes que utilizem licenciamento base ou se puderem obter um licenciamento apropriado para reposição. Se uma unidade com licenciamento base e conjuntos de recursos falhar, a PPT não pode fornecer uma nova licença ou transferência de licença. A licença é orientada por Product Activation Key (PAK) e só pode ser instalada em um Host-ID (número de série do chassis) que pertença ao usuário final.

#### **Cisco: Série Nexus 7K**

N7K operando com software legado (anterior à versão 8.4(2)):

Nexus 7K operando apenas com licenciamento base (nenhum recurso avançado) - Se um Nexus 7K estiver operando sem nenhuma licença adicional de recursos avançados, a PPT pode oferecer suporte total em todos os aspectos do N7K.

Nexus 7K operando com placa supervisora redundante - Em um sistema com supervisores duplos, se uma unidade redundante do supervisor falhar, a PPT pode substituí-la, mesmo que ela possua licenciamento avançado. Isso ocorre porque o licenciamento está vinculado ao número de série do chassis e não a nenhuma das placas de linha/supervisores.

#### **Cisco: Comutação SAN MDS**

Esses dispositivos têm licenças obrigatórias. A PPT pode oferecer suporte total apenas para clientes que utilizem licenciamento base. Se uma unidade com licenciamento base e conjuntos de recursos falhar, a PPT não pode fornecer uma nova licença ou transferência de licença.

### **Cisco: Roteadores de Agregação Modular ASR e Juniper**

Famílias de Produtos: Roteadores Modulares das Séries Cisco ASR-1000 & 9000 e Roteadores Modulares das Séries Juniper MX240/480/960/10000. Como as placas de linha e outros elementos desses roteadores têm custos separados no suporte, a Park Place se reserva o direito de cobrar separadamente do Cliente as despesas de materiais de quaisquer componentes cobrados não divulgados, como placas de linha, que não forem informados antes da cotação.

### **Cisco: Roteamento ISR**

Licenciamento Legado: Roteadores Cisco que utilizam módulos UCS, Licenças de Recursos IPS e/ou outros recursos de licença avançados que não fazem parte de um pacote (como roteadores ISR4000 utilizando licenças HSEC ou de Serviço Interno) não são elegíveis para cobertura.

DNA e Licenciamento Inteligente: Se os dispositivos tiverem licenciamento por meio de Licenciamento Inteligente, então todo Licenciamento Inteligente pode ser transferido para o dispositivo de substituição. A transferência de Licença Inteligente é de responsabilidade do usuário final.

### **Cisco: Séries Catalyst 1200 e 1300**

A Park Place fornece suporte para os switches das séries Catalyst 1200 e 1300. A PPT não oferece suporte para o Cisco Business Dashboard (CBD).

### **Cisco-Meraki: Todos**

A Park Place fornecerá substituições de hardware RMA com números de série Meraki não reivindicados. A Park Place pode ajudar o cliente a reivindicar números de série Meraki no portal Meraki do cliente, com o cliente autenticado usando suas credenciais. O cliente precisa ter o licenciamento Meraki para ativar e utilizar o hardware de substituição.

O licenciamento Meraki inclui atualizações de software e suporte do Centro de Assistência Técnica (TAC), que o cliente deve obter diretamente com a Meraki. A Park Place fornece suporte RMA e/ou suporte de Engenharia de Campo (FE).

A Park Place não pode garantir que produtos de hardware legados poderão se conectar ao software de gerenciamento indefinidamente após a Data de Fim de Suporte (EOST).

### **Appliances de Segurança – Cisco ASA & FirePower, Palo Alto, Fortinet & Juniper**

O suporte para Appliances de Segurança é limitado apenas ao RMA de hardware e ao suporte do sistema operacional base. Qualquer serviço por assinatura, transferências ou requisitos de licença são de responsabilidade do Cliente.

### **InfiniBand: Mellanox/NVIDIA**

O cliente é responsável por todo o backup e restauração de licenças, firmware, configurações e dados após a substituição de qualquer componente nos switches InfiniBand realizada pela Park Place Technologies. Placas de linha para sistemas baseados em chassis devem ser divulgadas antes da emissão do contrato ou no momento da cotação, pois os preços de alguns modelos estão sujeitos a alterações dependendo de certas configurações.

### **Pontos de Acesso: Todos os Fabricantes (OEMs)**

Engenheiro de Campo no Local - Se algum dispositivo AP necessitar de uma escada para substituição, o cliente será responsável por realizar a substituição, e a PPT não enviará um Engenheiro de Campo com escada.

### **Juniper: Todos**

Os RMAs da Park Place para produtos Juniper provavelmente não incluirão licenças. Qualquer transferência ou requisito de licença Juniper é de responsabilidade do Cliente.

### **Fortinet: Switches**

Os RMAs da Park Place para produtos Fortinet provavelmente não incluirão licenças. Qualquer transferência ou requisito de licença Fortinet é de responsabilidade do Cliente.

### **F5: Todos**

A Park Place restaurará o dispositivo com defeito ao estado de operação anterior à falha, com software base e licenciamento padrão. Qualquer software avançado ou licenciamento acima do padrão deve ser divulgado antes da emissão do contrato ou no momento da cotação.

### **Arista:**

Os RMAs da Park Place para produtos Arista provavelmente não incluirão licenças. Qualquer transferência ou requisito de licença Arista é de responsabilidade do Cliente. A Park Place não fornece garantias em relação a recursos de licenciamento, CloudVision e/ou serviços em execução em dispositivos onde a Park Place realizou uma substituição com peças fornecidas pela própria Park Place.

### **SFPs:**

A PPT se reserva o direito de excluir os SFPs da cobertura de manutenção, a menos que sejam identificados antes da cotação. Para qualquer SFP não divulgado, e caso o cliente solicite que a Park Place forneça a substituição do SFP, a Park Place se reserva o direito de cobrar separadamente o Cliente pelas despesas relativas aos materiais da substituição.

### **SAN Brocade / Dell Connectrix Série B / HPe Série B:**

Esses dispositivos possuem licenciamento obrigatório. A PPT pode oferecer suporte total apenas para clientes que utilizem licenciamento base ou, caso disponibilizável, um licenciamento adequado para reposição em sistemas rodando FOS 8 ou versões anteriores. Qualquer licenciamento ou transferência de licença é de responsabilidade do cliente. A Park Place Technologies não é responsável por suporte ao sistema operacional (Fabric Manager), o que inclui assistência em configurações, atualizações de firmware, transferências de licença ou qualquer problema relacionado a SAN.

### **Appliances de Segurança – Cisco ASA & FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet, & Juniper:**

O suporte para Appliances de Segurança é limitado ao RMA de hardware e suporte ao sistema operacional base apenas. Qualquer serviço por assinatura, transferência de licença ou requisitos de licença são de responsabilidade do Cliente.

## **Armazenamento**

### **Dell EMC XIO**

Antes de encerrar o relacionamento de manutenção com a Dell-EMC, é altamente recomendado que os clientes atualizem o XIOS para a versão V4.0.27-1.

A atualização inclui recursos que melhoram significativamente a experiência do serviço, incluindo um contador de ciclo de vida do BBU e correções críticas de microcódigo.

Caso o cliente opte por não atualizar o XIOS, os seguintes riscos devem ser considerados:

O teste de ciclo de vida do BBU não pode ser executado em versões anteriores. Portanto, o BBU terá uma expectativa de vida indeterminada, a menos que o XIOS seja atualizado para a versão V4.0.27-1.

Para mitigar o risco de tempo de inatividade, recomenda-se fortemente que a PPT substitua as baterias antes da data de início do contrato, caso o cliente opte por não atualizar o XIOS para a versão V4.0.27-1. Os custos de peças e mão de obra estarão cobertos no contrato de manutenção.

### **IBM Storwize**

\*\*\*ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO SISTEMA OPERACIONAL\*\*\*: "Não é possível oferecer suporte ao equipamento Storwize, a menos que o sistema esteja executando o OS 7.4.x ou versão superior.

### **HPE 3PAR – Todos os 3PARs executando a versão de sistema operacional v3.2.2 ou mais recente e SP v5.0 ou mais recente**

Restrições de senha robustas podem ser aplicadas, [clique aqui](#) para mais detalhes.

### **IBM XIV**

O suporte da Park Place para IBM XIV (Gen2 & Gen3) se limita apenas à substituição de componentes principais de hardware (discos, módulos, UPSs, baterias, ATS).

Não pode ser fornecido suporte para o software ou sistema operacional do XIV. Não será possível oferecer suporte caso o armazenamento fique indisponível devido a uma falha total/desligamento não limpo ou a uma falha geral do sistema operacional em cluster.

### **IBM FlashSystem A9000/R**

O cliente é responsável por todo o backup e restauração de licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes nos Arrays IBM FlashSystem A9000 e A9000R realizados pela Park Place.

Antes da aceitação deste contrato de suporte, o "Cliente" concorda em envolver o IBM TSMO, aceitar os termos e condições da IBM, fazer o download da ferramenta IBM Technician Assistant (TA) e armazená-la em um local acessível para quaisquer requisitos de serviço do FlashSystem A9000/A9000R.

### **HPE Nimble (CS/AF/HF)**

O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, configurações e dados após a substituição de qualquer componente nas séries de armazenamento HPE Nimble CS, SF, AF ou HF pela Park Place. Aplicam-se restrições de senha forte, [clique aqui](#) para mais detalhes.

Nimble – Solicitações de “Somente Peças” para Controladores – DEVEM ter um técnico PPT/CP FE no local.

Nimble – Solicitações de “Somente Peças” para Discos e Fontes de Alimentação podem ser facilitadas normalmente.

### **Dell Compellent SC9000**

O cliente precisa realizar um backup do firmware de cada sistema SC9000. Este backup incluirá as licenças. O cliente também deve registrar seus sistemas no Dell Digital Locker para ter acesso ao firmware e às licenças dos sistemas SC9000.

### **Dell PowerVault NX “30” Series**

O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, configurações e dados após a substituição de qualquer componente nas matrizes de armazenamento Dell EMC PowerVault NX3x30 e NX430 feita pela Park Place.

O sistema do cliente deve ter um cartão SD vFlash instalado e o Perfil de Servidor deve estar salvo no cartão vFlash. A validação deste backup é necessária antes da aceitação do contrato de suporte. Se o cartão vFlash não estiver presente ou o cliente precisar de assistência com o Backup do Perfil de Servidor, a PPT pode fornecer assistência por uma taxa nominal além das taxas de manutenção.

### **NetApp FAS/AFF/ASA/V-Series**

A substituição do controlador é realizada com base em todos os esforços razoáveis e pode não atender ao SLA solicitado. Isso ocorre porque os controladores precisam ser regravados no laboratório da PPT antes da substituição. Isso se aplica a todas as matrizes que utilizam ONTAP 8.2 ou superior. Os níveis mínimos de código ONTAP exigidos para AFF A400, AFF C400, ASA A400, ASA C400, FAS8300 e FAS8700 são 9.16.1P7 - SP F/W 13.12 ou superior. O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, configurações e dados após a substituição de qualquer componente pela Park Place.

### **NetApp E & EF-Series**

O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, firmware, configurações e dados após a substituição de qualquer componente nas matrizes NetApp E e EF-Series pela Park Place. O nível mínimo de código SANtricity exigido para as séries E28xx, E57xx e EF570 é 11.80.1R1 ou superior. Controladores "IC" (Import Controlled) NÃO são compatíveis. Estes são projetados especificamente para países onde o uso de criptografia não é permitido, como Rússia ou China. Controladores IC não podem ser misturados com controladores não IC. Estes podem ser identificados no arquivo de configuração. O número da peça de reposição terá um sufixo -IC no final.

### **Dell PowerProtect DD**

O cliente é responsável pelo backup e restauração de licenças, configurações e dados após a substituição de qualquer componente no Dell PowerProtect Data Domain Storage pela Park Place.

Observe que, no caso de substituição de uma unidade principal (head) ou de um chassi, os Engenheiros de Campo e de Avançados da Park Place precisarão de acesso remoto à matriz. Caso ocorra qualquer interrupção nas comunicações, haverá um atraso na restauração do dispositivo. Caso a equipe de engenharia da Park Place não consiga concluir este procedimento, pode ser necessário acionar a Dell EMC para resolver o problema.

### **Dell Unity XT**

O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, configurações e dados após a substituição de qualquer componente na Série Dell EMC Unity XT feita pela Park Place.

A Park Place não é responsável pela restauração ou perda de dados relacionados a quaisquer problemas preexistentes ou conhecidos no ambiente Unity XT, como pools dinâmicos com falhas duplas e cache "sujo".

### **IBM TS7xxx Virtual Tape Grids**

O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, configurações e dados após a substituição de qualquer componente nos Sistemas de Fitas IBM TS77xx realizada pela PPT. O suporte da PPT não inclui cobertura para configurações de Grid. O cliente é responsável por qualquer gerenciamento, configuração do Grid e licenças de software associadas.

Todas as opções de fita conectadas devem ser identificadas e cotadas separadamente.

Soluções baseadas em nuvem não são suportadas.

- O que é um Grid?

Ambientes de Grid são utilizados para dados distribuídos ou soluções de Recuperação de Desastres (DR). Um Grid consiste em incorporar de 2 a 8 dessas unidades/nós TS77xx VTS e realizar a replicação de dados em tempo real entre várias unidades/nós em diferentes locais, utilizando software proprietário IBM via conexões de rede.

- Desafios do Suporte TPM (Manutenção por Terceiros) em Ambientes Grid IBM VTS

Ferramentas e utilitários proprietários do OEM (Fabricante Original do Equipamento) são necessários para diagnosticar e analisar falhas de cópia, backups de cópia ou problemas de desempenho que causam problemas em bibliotecas de fita virtual distribuídas ou compostas em todo o Grid. Esses problemas exigiriam a intervenção do OEM por meio de um ticket de Tempo e Materiais (T&M) para resolver adequadamente. O OEM não fornece autorização ou acesso a qualquer fornecedor de manutenção de terceiros para essas ferramentas. Essas ferramentas são de propriedade e uso exclusivo do OEM.

- Situação de Exemplo

Por design do OEM, certos procedimentos de serviço e ações de recuperação de Grid exigem o uso de ferramentas proprietárias do OEM e manipulação de software do OEM. Podem ocorrer atrasos na obtenção do suporte do OEM devido às suas políticas de T&M, o que pode resultar em operações em estado degradado até a intervenção do OEM.

- Orientação de Suporte T&M do OEM

O serviço T&M do OEM está à exclusiva discrição do OEM e está disponível de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial normal. O OEM exige que a solicitação de serviço T&M seja feita pelo proprietário do sistema. O OEM pode recusar o atendimento a sistemas que atingiram ou ultrapassaram o Fim de Vida (EOL) ou Fim de Vida Útil (EOSL). O OEM não tem obrigação de responder ou cumprir qualquer prazo ou restrição de tempo. Estas informações são oferecidas apenas como orientação.

- Fatos

Nenhum TPM tem acesso ao Ambiente de Grid/Software de Grid de um cliente.

Nenhum TPM tem acesso a ferramentas proprietárias do OEM para resolver problemas dentro do Software ou Ambiente de Grid.

- Declarações Relacionadas ao Serviço e Exclusões Específicas do Serviço da PPT:

Exclusão: Remediação de Problemas de Desempenho do Grid.

Exclusão: Problemas com Cópias de Dados e análise de quaisquer problemas relacionados a Backups, Replicação ou Gerenciamento de Volumes Virtuais e Comunicação do Grid.

Os dados e a proteção dos dados permanecem de responsabilidade exclusiva do Cliente/Proprietário do Sistema.

Exclusão: Após a Remediação de Hardware, durante o reparo do serviço, quando uma Unidade/Nó não é aceita de volta no Grid.

Exclusão: O custo do engajamento T&M do OEM.

A PPT será exclusivamente responsável pelo Monitoramento e Remediação de Hardware do Sistema TS77xx/VTS sob o entendimento expresso de que a PPT e nenhum outro TPM têm acesso ao Ambiente de Grid/Software de Grid.

## **HPE StoreOnce**

Aplicam-se restrições de senha forte, [clique aqui](#) para mais detalhes.

### **HPE Lefthand/StoreVirtual**

Aplicam-se restrições de senha forte, [clique aqui](#) para mais detalhes.

### **HPE Primera**

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados antes e após a substituição de qualquer componente no HPE Primera 600 Storage realizada pela Park Place. Aplicam-se restrições de senha forte, [clique aqui](#) para mais detalhes.

### **HPE Alletra 5000 & 6000 Series**

O cliente é responsável pela gestão, backup e restauração de licenças, firmware, software e dados do usuário após a substituição de qualquer componente nas Matrizes HPE Alletra 5000 & 6000 Series realizada pela Park Place, a menos que seja apoiado por um contrato de serviços gerenciados COMPLETO com a Park Place. As Matrizes HPE Alletra 5000 & 6000 Series dependem fortemente do software de gestão baseado em nuvem da HPE.

Para novos produtos dentro do período de garantia do fabricante original (OEM), o cliente autoriza a Park Place Technologies como agente para repor componentes e dispositivos defeituosos que não transportem mídia. Caso a Park Place identifique um problema de firmware que não tenha remediação por meio da substituição de hardware, o cliente deve contatar diretamente o OEM para resolução.

Na rara situação em que é necessário acesso root ou uma senha de nsupport, o cliente precisará iniciar um engajamento de tempo e materiais (T&M) com a HPE. Essas situações incluem, mas não estão limitadas a: acesso de usuário root, redefinição de fábrica ou do software do Sistema Operacional ou uma falha catastrófica de ambos os controladores. Para detalhes específicos, consulte o documento de restrições de senhas fortes da Park Place Technologies.

Versões mínimas de SO suportadas:

Se estiver utilizando v5: 5.2.1.1100 e superiores

Se estiver utilizando v6: 6.1.1.300 e superiores

Imagem do Controlador:

Devido a limitações proprietárias, a Park Place Technologies não obtém e/ou distribui cópias da imagem do bootloader que reside no USB do controlador. Caso o bootloader seja corrompido, pode ser necessário um tempo de inatividade para concluir o reparo.

### **Dell PowerStore**

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados antes e após a substituição de quaisquer componentes no armazenamento Dell PowerStore pela Park Place Technologies. O cliente deve estar executando a versão 3.x.x.x ou superior do PowerStoreOS para ser elegível para suporte da Park Place Technologies, Inc.

### **Dell PowerScale**

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados antes e após a substituição de quaisquer componentes no armazenamento Dell PowerScale.

Todos os nós PowerScale requerem o sistema operacional OneFS nas seguintes revisões mínimas de versão para os arrays aplicáveis:

Modelos

F200 e F600

F900

A300, A3000, H700 e H7000

Versão mínima do OneFS

OneFS\_v9.0.0.0 ou mais recentes

OneFS\_v9.2.0.0 ou mais recentes

OneFS\_v9.2.1.0 ou mais recentes

**Lenovo ThinkSystem DE**

O cliente é responsável por todos os backups e restauração de licenças, firmware, software e dados do usuário, incluindo configurações e senhas, após a substituição de quaisquer componentes na série Lenovo ThinkSystem DE Storage pela Park Place, a menos que seja suportado por um contrato de serviços gerenciados com a Park Place.

**HPE Modular Smart Array (MSA)**

O cliente é responsável por todos os backups e restauração de licenças, firmware, software e dados do usuário, incluindo configurações e senhas, após a substituição de quaisquer componentes no armazenamento HPE MSA pela Park Place, a menos que seja suportado por um contrato de serviços gerenciados com a Park Place.

**Servidor**

**Dell PowerEdge (OEMR XL)**

Os servidores/aplicativos Dell PowerEdge OEMR XL são baseados no hardware padrão do servidor Dell PowerEdge, entretanto, os servidores OEMR XL possuem uma identidade de sistema personalizada e, potencialmente, firmware sob medida. É responsabilidade do cliente ter uma cópia dos arquivos de identidade do sistema e do firmware. A Park Place não pode aceitar responsabilidade por problemas de “funcionalidade” após a substituição de peças, caso estejam relacionados à identidade do sistema ou ao firmware. Esses problemas serão classificados como fora do escopo do contrato de suporte de manutenção de hardware. Isso pode ser verificado executando o Dell Service Tag.

**Servidores IBM Power**

O cliente pode incorrer em custos adicionais para partições lógicas associadas ao sistema, caso estas não sejam identificadas antes da conclusão da cotação ou se ocorrer um problema de serviço após o início do contrato.

**Mainframes IBM z (zSeries)**

Consulte o Anexo de Mainframe, que deve acompanhar todas as cotações de mainframes.

**HPE Superdome 2**

O suporte da Park Place Technologies para equipamentos HPE Superdome 2 é para revisões de firmware na versão 4.2.36 ou superior.

**HPE Superdome X**

O suporte da Park Place Technologies para equipamentos HPE Superdome X é para revisões de firmware na versão 8.8.xxx ou superior.

**HPE Synergy**

O cliente é responsável por todos os backups e restauração de licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place Technologies. O cliente deve fazer o download e manter um arquivo da versão mais recente e/ou atual do Synergy Support Pack e quaisquer atualizações intermediárias.

### **Sun / Oracle xSeries**

O suporte da Park Place Technologies para servidores Sun / Oracle xSeries não inclui as seguintes famílias de produtos: Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA).

### **Hiperconvergência**

#### **HPE SimpliVity**

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados antes e após a substituição de quaisquer componentes no HPE SimpliVity. O cliente deve possuir uma cópia do SimpliVity Support Pack (SVTSP) alinhada ao ambiente operacional de sua infraestrutura.

#### **Vblock**

O suporte da Park Place Technologies para equipamentos EMC VBlock é limitado ao suporte de hardware para substituição/reparo de falhas em componentes individuais de hardware do VBlock. A Park Place não pode oferecer suporte ao software VCE ou às configurações dentro do VBlock. O cliente deve obter esse suporte diretamente da VCE ou dos fabricantes originais (OEMs) e/ou deve bloquear a configuração e a versão do software/firmware de todos os componentes.

#### **Dell VxRail**

O cliente é responsável por todos os backups e restauração de imagem do sistema, licenças, firmware, software e dados do usuário, incluindo quaisquer chaves de criptografia de disco rígido/controlador RAID, configurações e senhas após a substituição de quaisquer componentes no Dell VxRail Appliance pela Park Place, a menos que esteja coberto por um contrato de serviços gerenciados com a Park Place.

#### **Nutanix (NX)**

O cliente é responsável por todos os backups e restauração de licenças, clusters, VMs e dados após a substituição de quaisquer componentes nos servidores Nutanix NX, exceto nos casos cobertos por um contrato de serviços gerenciados com a Park Place.

O cliente também é responsável por todos os backups e restauração de licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes nos servidores Nutanix NX.

O suporte para servidores Nutanix NX está sujeito à disponibilidade de componentes sobressalentes após a descoberta completa do produto.

Os servidores Nutanix NX são baseados em servidores e nós de computação da Supermicro. Para suporte abrangente, especificamente para discos rígidos que requerem descoberta e substituição, é necessário carregar uma Supermicro DataCenter Management Suite por Chave de Licença de Nó (SFT-DCMS-SINGLE) em cada nó de computação/servidor.