

DETALLES DEL PRODUCTO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE

Tabla de Contenidos	Páginas
Solo Mano de Obra	2
Redes <i>Cisco: Serie Catalyst 9K</i> <i>Cisco Nexus 9K: Infraestructura Centrada en Aplicaciones (ACI)</i> <i>Cisco: Series Nexus 5K y 6K</i> <i>Cisco: Serie Nexus 7K</i> <i>Cisco: Conmutadores SAN MDS</i> <i>Cisco: Enrutadores Agregados Modulares ASR y Juniper</i> <i>Cisco: Enrutamiento ISR</i> <i>Cisco: Catalyst Series 1200 y 1300</i> <i>Cisco-Meraki: Todos</i> <i>Dispositivos de Seguridad – Cisco ASA y FirePower, Palo Alto, Fortinet y Juniper</i> <i>InfiniBand: Mellanox/NVIDIA</i> <i>Puntos de Acceso: Todos los OEMs</i> <i>Juniper: Todos</i> <i>Fortinet: Conmutadores</i> <i>F5: Todos</i> <i>Arista</i> <i>SFPs:</i> <i>Brocade SAN / Dell Connectrix Serie B / HPe Serie B</i> <i>Dispositivos de Seguridad – Cisco ASA y FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet y Juniper</i>	2-5
Almacenamiento <i>Dell EMC XIO</i> <i>IBM Storwize</i> <i>HPE 3PAR – Todos los 3PAR que ejecuten OS versión v3.2.2 y superiores y SP v5.0 y superiores</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 Series E y EF</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 Series 5000 y 6000</i> <i>Dell PowerStore</i> <i>Dell PowerScale</i> <i>Lenovo ThinkSystem DE</i> <i>HPE Modular Smart Array (MSA)</i>	4-9
Servidores <i>Dell PowerEdge (OEMR XL)</i> <i>Servidores IBM Power</i> <i>Mainframes IBM z (Serie z)</i> <i>HPE Superdome 2</i> <i>HPE Superdome X</i> <i>HPE Synergy</i> <i>Sun / Oracle xSeries</i>	9-10
Hiperconvergencia <i>HPE SimpliVity</i> <i>Vblock</i> <i>Dell VxRail</i> <i>Nutanix (NX)</i>	10

Solo Mano de Obra

Park Place asume que los dispositivos para los cuales brindamos solo mano de obra están cubiertos por un contrato de soporte OEM. Si estos dispositivos no cuentan con un contrato OEM, Park Place solo proporcionará servicios de mano de obra con la expectativa de que el cliente proporcione las piezas y/o asistencia técnica remota.

Park Place es responsable de proporcionar FE (Smart Hands únicamente) como parte del SLA de Solo Mano de Obra. Park Place no es responsable de proporcionar piezas, actualizaciones de software o decisiones de configuración en dispositivos con el SLA de Solo Mano de Obra. Cualquier asistencia de configuración se llevará a cabo a través de recursos de soporte de OEM de nivel 3 o recursos de cliente de nivel 3.

El SLA para el SLS de Solo Mano de Obra es el Próximo Día Laboral (NBD).

Redes

Cisco: Serie Catalyst 9K

Las RMAs de Park Place solo incluirán funciones de licencia base; cualquier transferencia de licencia DNA es responsabilidad del usuario final, y este deberá seguir el proceso establecido por Cisco para relicenciar el DNA en un RMA. Park Place puede asistir con la relicencia de DNA con el cliente autenticado usando sus credenciales.

Cisco Nexus 9K: Infraestructura Centrada en Aplicaciones (ACI)

Los conmutadores Nexus que operan como parte de la infraestructura ACI de Cisco no son elegibles para cobertura debido a la naturaleza extremadamente propietaria y dependiente del software de ACI. Esto incluye los servidores/clústeres APIC asociados con la infraestructura ACI.

Cisco: Series Nexus 5K y 6K

Estos dispositivos requieren licencias. PPT solo puede brindar soporte completo a los clientes que utilicen licencias base, o si se puede obtener el repuesto con la licencia adecuada. Si una unidad con licencia base y conjuntos de características falla, PPT no puede proporcionar una nueva licencia ni realizar la transferencia de la misma. La licencia está ligada a la Clave de Activación de Producto (PAK) y solo puede instalarse en un Host-ID (número de serie del chasis) que esté autorizado para el usuario final.

Cisco: Serie Nexus 7K

N7K con SW legado (anterior a la versión 8.4(2)):

Nexus 7K con licencia base (ninguna) únicamente: Si un Nexus 7K opera sin licencias opcionales avanzadas adicionales, PPT puede brindar soporte completo en todos los aspectos del N7K.

Nexus 7K con tarjeta de supervisor redundante: En un sistema con supervisores duales, si una tarjeta de supervisor redundante falla, PPT puede reemplazarla incluso si tiene licencias avanzadas. Esto se debe a que las licencias están asociadas al número de serie del chasis y no a las tarjetas de línea o supervisores.

Cisco: Conmutadores SAN MDS

Estos dispositivos requieren licencias. PPT solo puede brindar soporte completo a clientes que utilicen licencias base. Si una unidad con licencia base y conjuntos de características falla, PPT no puede proporcionar una nueva licencia ni realizar la transferencia de la misma.

Cisco: Enrutadores Agregados Modulares ASR y Juniper

Familias de Productos: Enrutadores Modulares Series ASR-1000 y 9000 de Cisco, y Series MX240/480/960/10000 de Juniper. Dado que las tarjetas de línea y otros elementos de estos enrutadores son cobrados por separado, Park Place se reserva el derecho de cobrar individualmente al cliente el costo del material de cualquier componente no declarado previamente, como tarjetas de línea, que no se hayan informado antes de cotizar.

Cisco: Enrutamiento ISR

Licencias Legacy: Los enrutadores Cisco que utilizan módulos UCS, licencia de funciones IPS y/o otras características avanzadas que no formen parte de un paquete (como los enrutadores ISR4000 que usan licencias HSEC o de servicios internos) no son elegibles para cobertura.

Licencias DNA y Smart: Si los dispositivos requieren licencias a través de Smart Licensing, entonces todas las licencias Smart pueden transferirse al dispositivo de reemplazo. La transferencia de licencias Smart es responsabilidad del usuario final.

Cisco: Serie Catalyst 1200 y 1300

Park Place brinda soporte para los conmutadores de las series Catalyst 1200 y 1300. PPT no proporciona soporte para el Cisco Business Dashboard (CBD).

Cisco-Meraki: Todos

Park Place proporcionará reemplazos de hardware RMA con números de serie Meraki no reclamados. Park Place puede ayudar al cliente con el proceso de reclamo de números de serie Meraki en el portal de Meraki del cliente, con el cliente autenticado con sus credenciales. El cliente debe contar con licencias Meraki para activar y usar el hardware de reemplazo.

Las licencias Meraki incluyen actualizaciones de software y soporte del Centro de Asistencia Técnica (TAC), y el cliente debe obtener esto directamente de Meraki. Park Place proporciona soporte RMA y/o soporte de ingeniería en campo (FE).

Park Place no puede garantizar que los productos de hardware antiguos podrán conectarse al software de gestión indefinidamente después de la Fecha de Fin de Soporte (EOST).

Dispositivos de Seguridad – Cisco ASA y FirePower, Palo Alto, Fortinet y Juniper

El soporte para dispositivos de seguridad se limita únicamente a hardware RMA y soporte para el sistema operativo base. Cualquier servicio de suscripción, transferencias de licencia o requisitos de licencia son responsabilidad del cliente.

InfiniBand: Mellanox/NVIDIA

El cliente es responsable del respaldo y la restauración de licencias, firmware, configuraciones y datos después de que Park Place Technologies reemplace cualquier componente en sus conmutadores InfiniBand. Las tarjetas de línea para sistemas basados en chasis deben ser declaradas antes de la emisión del contrato o al momento de la cotización, ya que los precios de algunos modelos están sujetos a cambios según ciertas configuraciones.

Puntos de Acceso: Todos los OEMs

Ingeniero de Campo en el Sitio - Si algún dispositivo AP requiere una escalera para su reemplazo, el cliente es responsable del reemplazo, y PPT no enviará un Ingeniero de Campo con una escalera.

Juniper: Todos

Los RMAs de Juniper de Park Place probablemente no incluirán licencias. Cualquier transferencia o requisito de licencia de Juniper es responsabilidad del cliente.

Fortinet: Conmutadores

Los RMAs de Fortinet de Park Place probablemente no incluirán licencias. Cualquier transferencia o requisito de licencia de Fortinet es responsabilidad del cliente.

F5: Todos

Park Place restaurará el dispositivo defectuoso a su operación previa a la falla con software base y licencias estándar. Cualquier software avanzado o licencia superior a la estándar debe ser declarado antes de la emisión del contrato o al momento de la cotización.

Arista:

Los RMAs de Arista de Park Place probablemente no incluirán licencias. Cualquier transferencia o requisito de licencia de Arista es responsabilidad del cliente. Park Place no hace garantías con respecto a las características de las licencias, CloudVision, y/o servicios en dispositivos donde Park Place haya realizado un reemplazo utilizando repuestos proporcionados por Park Place.

SFPs:

PPT se reserva el derecho de excluir los SFPs de la cobertura de mantenimiento a menos que se identifiquen antes de la cotización. Para cualquier SFP no declarado, y si el cliente solicita a Park Place que proporcione el reemplazo del SFP, entonces Park Place se reserva el derecho de cobrar separadamente al cliente el costo del material relacionado con el reemplazo.

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

Estos dispositivos requieren licencias. PPT solo puede brindar soporte completo a clientes que utilicen licencias base o si se puede obtener el repuesto con la licencia adecuada en casos de operar con FOS 8 o versiones anteriores. Cualquier licencia o transferencia de licencias es responsabilidad del cliente. Park Place Technologies no se responsabiliza por el soporte del sistema operativo (Fabric Manager), lo que incluye asistencia con configuraciones, actualizaciones de firmware, transferencias de licencias o cualquier problema relacionado con SAN.

Dispositivos de Seguridad – Cisco ASA y FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet y Juniper:

El soporte para dispositivos de seguridad se limita únicamente a hardware RMA y al soporte del sistema operativo base. Cualquier servicio de suscripción, transferencia de licencias o requisitos de licencias son responsabilidad del cliente.

Almacenamiento

Dell EMC XIO

Antes de terminar la relación de mantenimiento con Dell-EMC, se recomienda encarecidamente que los clientes actualicen su XIOS a la versión V4.0.27-1.

La actualización incluye funciones que mejoran significativamente la experiencia de servicio, como un contador del ciclo de vida del BBU y correcciones críticas de microcódigo.

Si un cliente decide no actualizar el XIOS, a continuación se presentan los riesgos que debe considerar:

La prueba del ciclo de vida del BBU no puede realizarse en versiones anteriores. Por lo tanto, la expectativa de vida del BBU será indeterminada a menos que se actualice el XIOS a la versión V4.0.27-1.

Para mitigar el riesgo de tiempo de inactividad, se recomienda encarecidamente que PPT reemplace las baterías antes de la fecha de inicio del contrato si un cliente decide no actualizar el XIOS a la versión V4.0.27-1. Los costos de partes y mano de obra estarán cubiertos en el contrato de mantenimiento general.

IBM Storwize

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SO: "No se puede brindar soporte para equipos Storwize a menos que el sistema opere con OS 7.4.x o superior."

HPE 3PAR – Todos los 3PAR que operen con OS versión v3.2.2 o más reciente y SP v5.0 o más reciente

Podrían aplicarse restricciones de contraseñas fuertes, [haga clic aquí](#) para más detalles.

IBM XIV

El soporte de Park Place para IBM XIV (Gen2 y Gen3) se limita únicamente a reemplazos de componentes principales de hardware (discos, módulos, UPS, baterías, ATS).

No se puede proporcionar soporte para el software o sistema operativo XIV. Tampoco se puede proporcionar soporte en caso de que el almacenamiento quede inaccesible debido a un escenario de falla severa o indisponibilidad consistente con un apagado no limpio o una falla de sistema operativo en todo el clúster.

IBM FlashSystem A9000/R

El cliente es responsable de realizar todos los respaldos y restauraciones de licencias, configuraciones y datos después del reemplazo de cualquier componente en los arreglos IBM FlashSystem A9000 y A9000R por parte de Park Place.

Antes de aceptar este acuerdo de soporte, el "Cliente" acepta comunicarse con IBM TSMO, aceptar los términos y condiciones de IBM, descargar la herramienta IBM Technician Assistant (TA) y almacenarla en una ubicación accesible para cualquier requisito de servicio de los sistemas FlashSystem A9000/A9000R.

HPE Nimble (CS/AF/HF)

El cliente es responsable de realizar todas las copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos.

Tras la sustitución de cualquier componente de las series de almacenamiento HPE Nimble CS, SF, AF o HF por parte de Park Place, se aplican restricciones de contraseñas robustas, [haga clic aquí](#) para obtener más detalles.

Nimble: las solicitudes de “solo piezas” para controladores DEBEN contar con un técnico de PPT/CP FE en el lugar.

Nimble: las solicitudes de “solo piezas” para discos y fuentes de alimentación se pueden gestionar con normalidad.

Dell Compellent SC9000

El cliente debe realizar una copia de seguridad del firmware en cada sistema SC9000. Esta copia de seguridad incluirá las licencias. Además, el cliente debe registrar sus sistemas en el Locker Digital de Dell para tener acceso al firmware y las licencias de sus sistemas SC9000.

Dell PowerVault NX “30” Series

El cliente es responsable de realizar todas las copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos tras la sustitución de cualquier componente en el almacenamiento Dell EMC PowerVault NX3x30 y NX430 por parte de Park Place.

El sistema del cliente debe contar con una tarjeta SD vFlash instalada y el Perfil del Servidor respaldado en la tarjeta vFlash. La validación de este respaldo es necesaria antes de aceptar el acuerdo de soporte. Si la tarjeta vFlash no está presente o el cliente necesita asistencia para el respaldo del Perfil del Servidor, PPT puede proporcionarlo por una tarifa nominal adicional a las tarifas de mantenimiento.

NetApp FAS/AFF/ASA/V-Series

El reemplazo de controladores se realiza con esfuerzos razonables y es posible que no cumpla con el SLA solicitado. Esto se debe a que los controladores deben ser regrabados en el laboratorio de PPT antes de su reemplazo. Esto aplica a todos los arreglos que ejecutan ONTAP 8.2 o superior. Las versiones mínimas de código ONTAP requeridas para AFF A400, AFF C400, ASA A400, ASA C400, FAS8300 y FAS8700 son 9.16.1P7 - SP F/W 13.12 o superior. El cliente es responsable de realizar todas las copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos tras la sustitución de cualquier componente por parte de Park Place.

NetApp E & EF-Series

El cliente es responsable de realizar todas las copias de seguridad y restauración de licencias, firmware, configuraciones y datos tras la sustitución de cualquier componente en los arreglos NetApp E y EF-Series por parte de Park Place. La versión mínima del código SANtricity requerida para las series E28xx, E57xx y EF570 es 11.80.1R1 o superior. Los controladores "IC" (Import Controlled) NO son compatibles. Estos están diseñados específicamente para países donde la encriptación no está permitida, como Rusia o China. Los controladores IC no se pueden mezclar con controladores que no sean IC. Estos pueden identificarse en el archivo de configuración. El número de parte de reemplazo incluirá un -IC al final.

Dell PowerProtect DD

El cliente es responsable de realizar las copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos tras la sustitución de cualquier componente en el almacenamiento Dell PowerProtect Data Domain por parte de Park Place.

Tenga en cuenta que, en caso de un reemplazo de cabeza o chasis, los Ingenieros de Campo y Avanzados de Park Place requerirán acceso remoto al arreglo. Si se producen interrupciones en las comunicaciones, habrá un retraso en la restauración del dispositivo. Si el equipo de ingeniería de Park Place no logra completar este procedimiento, puede ser necesario recurrir a Dell EMC para resolver el problema.

Dell Unity XT

El cliente es responsable de realizar todas las copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos tras la sustitución de cualquier componente en el almacenamiento Dell EMC Unity XT Series por parte de Park Place.

Park Place no es responsable de la restauración ni de la pérdida de datos derivada de problemas preexistentes o problemas conocidos dentro del entorno Unity XT, como grupos dinámicos con fallos dobles y caché "sucia".

IBM TS7xxx Virtual Tape Grids

El cliente es responsable de las copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos tras el reemplazo de cualquier componente en los sistemas de cintas IBM TS77xx por parte de PPT. El soporte de PPT no incluye cobertura para configuraciones de Grid. El cliente es responsable de la gestión, configuración y licencias de software asociadas al Grid.

Todas las opciones de cintas conectadas deben ser identificadas y cotizadas por separado.

No se admiten soluciones basadas en la nube.

- ¿Qué es un Grid?

Los entornos Grid se utilizan para datos distribuidos o soluciones de Recuperación ante Desastres (DR). Un Grid combina de 2 a 8 unidades/nodos TS77xx VTS y realiza en tiempo real la replicación de datos entre múltiples unidades/nodos en múltiples ubicaciones utilizando software propietario de IBM a través de conexiones en red.

- Desafíos del soporte TPM (Mantenimiento de Terceros) para entornos Grid de IBM VTS

Las herramientas y utilidades propietarias del OEM (Fabricante de Equipos Originales) son necesarias para diagnosticar y analizar fallos en las copias, respaldos de copias o problemas de rendimiento que causen problemas distribuidos o compuestos en la biblioteca virtual de cintas dentro del Grid. Este tipo de problemas requiere la intervención del OEM a través de un servicio Time and Materials (T&M) para resolverlos correctamente. El OEM no proporciona autorización ni acceso a ningún proveedor de mantenimiento de terceros a estas herramientas. Estas herramientas son propiedad del OEM y son usadas exclusivamente por ellos.

- Situación de Ejemplo

Por diseño del OEM, ciertos procedimientos de servicio y acciones de recuperación de Grid requieren el uso de herramientas propietarias y la manipulación de software del OEM. Puede haber retrasos en obtener la intervención del OEM debido a sus políticas de T&M, lo que podría resultar en operar en un estado degradado hasta que intervenga el OEM.

- Guía de Soporte T&M del OEM

El servicio T&M del OEM está a su única discreción y está disponible de lunes a viernes dentro del horario laboral normal. El OEM requiere que la solicitud de servicio T&M sea realizada por el Propietario del Sistema. El OEM puede negarse a dar servicio a Sistemas que hayan alcanzado o superado su Fin de Vida/Fin de Vida Útil del Servicio (EOL/EOSL). El OEM no está bajo ninguna obligación de responder o estar sujeto a ningún marco de tiempo o restricción. Esta información se ofrece solo como guía.

- Hechos

Ningún TPM tiene acceso al entorno Grid o al software Grid de un cliente.

Ningún TPM tiene acceso a las herramientas propietarias del OEM para resolver problemas dentro del software o entorno Grid.

- Declaraciones relacionadas con el servicio y exclusiones específicas del servicio de PPT:

Exclusión: Remediación de problemas de rendimiento en el Grid.

Exclusión: Problemas relacionados con las copias de datos y el análisis de problemas relacionados con respaldos, replicación o gestión de volúmenes virtuales y comunicación en el Grid.

Los datos y la protección de estos siguen siendo responsabilidad exclusiva del cliente o propietario del sistema.

Exclusión: Durante la remediación posterior al reemplazo de hardware, si una unidad/nodo no es aceptado de nuevo en el Grid.

Exclusión: El costo del compromiso de T&M del OEM.

PPT será exclusivamente responsable del monitoreo y la remediación de hardware del sistema TS77xx/VTS, bajo el entendimiento expreso de que ni PPT ni ningún otro TPM tienen acceso al entorno Grid o al software Grid.

HPE StoreOnce

Se aplican restricciones de contraseñas robustas, [haga clic aquí](#) para obtener más detalles.

HPE Lefthand/StoreVirtual

Se aplican restricciones de contraseñas robustas, [haga clic aquí](#) para obtener más detalles.

HPE Primera

El cliente es responsable del software de virtualización, imágenes de software, claves/configuraciones de encriptación, respaldos y restauración de licencias, configuraciones y datos antes y después de la sustitución de cualquier componente en el almacenamiento HPE Primera 600 por parte de Park Place. Se aplican restricciones de contraseñas robustas, [haga clic aquí](#) para obtener más detalles.

HPE Alletra 5000 y 6000 Series

El cliente es responsable de la gestión, respaldo y restauración de licencias, firmware, software y datos de usuario tras la sustitución de cualquier componente en los arreglos HPE Alletra 5000 y 6000 Series por parte de Park Place, salvo que esté cubierto por un acuerdo de servicios totalmente gestionados con Park Place. Los arreglos HPE Alletra 5000 y 6000 Series dependen en gran medida del software de gestión basado en la nube de HPE.

Para los nuevos productos dentro del período de garantía del fabricante (OEM), el cliente autoriza a Park Place Technologies como agente para reponer componentes y dispositivos defectuosos que no contengan medios. Si Park Place identifica un problema de firmware que no puede remediarse mediante el reemplazo de hardware, el cliente debe contactar directamente al OEM para su resolución.

En el raro caso de que se requiera acceso raíz o una contraseña de soporte (nsupport), el cliente deberá iniciar un compromiso de tiempo y materiales (T&M) con HPE. Estas situaciones incluyen, entre otras: acceso de usuario raíz, restablecimiento de fábrica o del software del sistema operativo, o una falla catastrófica en ambos controladores. Para detalles específicos, consulte el documento de Restricciones de Contraseñas Robusta de Park Place Technologies.

Versiones mínimas de sistema operativo compatibles:

Si utiliza v5: 5.2.1.1100 o superior

Si utiliza v6: 6.1.1.300 o superior

Imagen de controlador:

Debido a limitaciones propietarias, Park Place Technologies no obtiene ni distribuye copias de la imagen del bootloader ubicada en el USB del controlador. Si el bootloader se corrompe, podría ser necesario un tiempo de inactividad para completar la reparación.

Dell PowerStore

El cliente es responsable del software de virtualización, imágenes de software, claves/configuraciones de cifrado, copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos antes y después del reemplazo de componentes en el almacenamiento Dell PowerStore realizado por Park Place Technologies. El cliente debe tener la versión 3.x.x.x o superior de PowerStoreOS en funcionamiento para ser elegible para el soporte de Park Place Technologies, Inc.

Dell PowerScale

El cliente es responsable del software de virtualización, imágenes de software, claves/configuraciones de cifrado, copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos antes y después del reemplazo de componentes en el almacenamiento Dell PowerScale por Park Place Technologies.

Todos los nodos PowerScale requieren el sistema operativo OneFS en las siguientes versiones mínimas aplicables para los arreglos correspondientes:

<u>Modelos</u>	<u>Versión mínima de OneFS</u>
F200 y F600	OneFS_v9.0.0.0 o más reciente
F900	OneFS_v9.2.0.0 o más reciente
A300, A3000, H700 y H7000	OneFS_v9.2.1.0 o más reciente

Lenovo ThinkSystem DE

El cliente es responsable de todas las copias de seguridad y restauraciones de licencias, firmware, software y datos de usuario, incluidas configuraciones y contraseñas, después del reemplazo de cualquier componente en los sistemas de almacenamiento Lenovo ThinkSystem DE Series por Park Place, a menos que esté cubierto bajo un acuerdo de servicios gestionados con Park Place.

HPE Modular Smart Array (MSA)

El cliente es responsable de todas las copias de seguridad y restauraciones de licencias, firmware, software y datos de usuario, incluidas configuraciones y contraseñas, después del reemplazo de cualquier componente en el almacenamiento HPE MSA Array por Park Place, a menos que esté cubierto bajo un acuerdo de servicios gestionados con Park Place.

Servidor

Dell PowerEdge (OEMR XL)

Los servidores/aparatos Dell PowerEdge OEMR XL están basados en hardware estándar de servidores Dell PowerEdge; sin embargo, los servidores OEMR XL tienen una identidad de sistema personalizada y potencialmente firmware específico. Es responsabilidad del cliente contar con una copia de los archivos de identidad del sistema y del firmware. Park Place no puede asumir responsabilidad por problemas de “funcionalidad” después del reemplazo de piezas si estos están relacionados con la identidad del sistema o el firmware, ya que estos problemas se clasificarán como fuera del alcance del acuerdo de soporte para mantenimiento de hardware. Esto puede verificarse ejecutando el Dell Service Tag.

Servidores IBM Power

Es posible que el cliente incurra en cargos adicionales por particiones lógicas asociadas al sistema si no se identifican antes de completar la cotización o si surge un problema de servicio después de la firma del contrato.

Mainframes IBM z (zSeries)

Consulte el anexo para mainframes, el cual debe ser enviado junto con todas las cotizaciones relacionadas con mainframes.

HPE Superdome 2

El soporte de Park Place Technologies para equipos HPE Superdome 2 aplica a revisiones de firmware en la versión 4.2.36 o superior.

HPE Superdome X

El soporte de Park Place Technologies para equipos HPE Superdome X aplica a revisiones de firmware en la versión 8.8.xxx o superior.

HPE Synergy

El cliente es responsable de todas las copias de seguridad y restauraciones de licencias, configuraciones y datos después del reemplazo de cualquier componente por parte de Park Place Technologies. El cliente debe descargar y mantener un archivo con la versión más reciente y/o actual del Synergy Support Pack y cualquier actualización intermedia.

Sun / Oracle xSeries

El soporte de Park Place Technologies para servidores Sun / Oracle xSeries no incluye las siguientes familias de productos: Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA).

Hiperconvergencia

HPE SimpliVity

El cliente es responsable del software de virtualización, imágenes de software, claves/configuraciones de cifrado, copias de seguridad y restauración de licencias, configuraciones y datos antes y después del reemplazo de componentes en el HPE SimpliVity. El cliente debe contar con una copia del SimpliVity Support Pack (SVTSP) que esté alineada con el entorno operativo de su infraestructura.

Vblock

El soporte de Park Place Technologies para equipos EMC VBlock se limita a soporte HW de reparación/recambio para componentes individuales de hardware de VBlock. Park Place no puede soportar el software VCE o las configuraciones dentro del VBlock. El cliente debe obtener este soporte directamente de VCE o del OEM correspondiente y/o bloquear la configuración y versión de software/firmware de todos los componentes.

Dell VxRail

El cliente es responsable de todas las copias de seguridad y restauraciones de imágenes del sistema, licencias, firmware, software y datos de usuario, incluidas las claves de cifrado del controlador del disco duro/RAID, configuraciones y contraseñas, después del reemplazo de componentes en el Dell VxRail Appliance realizado por Park Place, a menos que esté cubierto bajo un acuerdo de servicios gestionados con Park Place.

Nutanix (NX)

El cliente es responsable de todas las copias de seguridad y restauraciones de licencias, clústeres, máquinas virtuales (VMs) y datos después del reemplazo de componentes en los servidores Nutanix NX, excepto cuando esté cubierto bajo un acuerdo de servicios gestionados con Park Place.

El cliente también es responsable de todas las copias de seguridad y restauraciones de licencias, configuraciones y datos después del reemplazo de componentes en los servidores Nutanix NX.

El soporte para los servidores Nutanix NX está sujeto a la disponibilidad de repuestos después del análisis completo del producto.

Los servidores Nutanix NX están basados en servidores y nodos de cómputo Supermicro. Para un soporte integral, específicamente para los discos duros que requieren análisis y reemplazo, se debe cargar una licencia por nodo de la Supermicro DataCenter Management Suite (SFT-DCMS-SINGLE) en cada nodo de cómputo/servidor.

