

## **DESCRIPTION DU SERVICE : SERVICES DE MAINTENANCE MATÉRIELLE**

### Généralités

Park Place Technologies (« PPT ») fournira des services de support et de coordination de maintenance et/ou de réparation matérielle des équipements du Client pour les remettre dans un état opérationnel, tel que décrit dans cette Description de Service (« Services de Maintenance Matérielle »). Les Services de Maintenance Matérielle seront disponibles pour les équipements du Client identifiés pour ces services dans le Calendrier de Commande (« Équipements Couverts »).

La prestation des Services de Maintenance Matérielle est accessible via le portail client Central Park de PPT. Avant le début de la Durée, le Client recevra des instructions d'intégration pour créer un compte dans Central Park.

### Services Associés

Les clients des Services de Maintenance Matérielle peuvent également s'inscrire à ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights et/ou au Support Technique Logiciel, qui sont des offres de services supplémentaires de PPT disponibles pour les Équipements Couverts. L'inscription à ces offres supplémentaires entraîne des frais supplémentaires et sera indiquée dans le Calendrier de Commande. *Voir les descriptions des services pour ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights et Support Technique Logiciel disponibles à l'adresse [www.parkplacetechnologies.com/contracts/](http://www.parkplacetechnologies.com/contracts/).*

### Garantie Première Réparation™

Si PPT n'est pas en mesure de résoudre un problème matériel lié au stockage, au serveur ou au réseau lors de sa première visite sur site chez le Client, sur demande du Client, PPT créditera un mois de frais de maintenance et les frais de ParkView Automated Support, le cas échéant, pour les appareils individuels qui sont des Équipements Couverts éligibles. L'appareil doit être pris en charge par ParkView Automated Support et être un Équipement Couvert dans le cadre d'un contrat de maintenance actif pour être éligible. Si le contrat de maintenance du Client expire dans moins de soixante (60) jours après l'événement, le crédit ne sera disponible que pour un contrat de renouvellement. Tous les produits de stockage sur bande, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, serveurs SuperMicro (boîtier blanc), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX, et EMC Isilon Gen6, ainsi que les collectes de journaux des ingénieurs de terrain sur site, sont exclus de la Garantie Première Réparation™.

### Service First

Si un Client demande des services de maintenance pour des équipements qui ne sont pas encore inclus dans les Équipements Couverts, PPT cherchera à obtenir l'approbation du Client pour fournir des services de maintenance réactifs dans la mesure de ses capacités et dans des conditions raisonnablement praticables. Les services effectués seront facturés sur la base du temps et des matériaux (y compris les déplacements). Un devis sera fourni au Client pour ajouter les appareils concernés (sous réserve de certaines exceptions) aux Équipements Couverts. Si le devis est accepté par le Client, certains rabais sur les frais de temps et de matériaux peuvent être accordés. Si le devis n'est pas accepté par le Client, celui-ci sera responsable des frais de temps et de matériaux, comme indiqué. Tous les services Service First sont soumis à une approbation par e-mail d'un approbateur autorisé. Toutes les limitations et restrictions contenues dans cette Description de Service et dans les Conditions Générales d'Achat des Services s'appliqueront.

### Ce que Vous Pouvez Attendre : Niveaux de Support

Les Services de Maintenance Matérielle sont des services de support et de coordination pour la maintenance et/ou la réparation matérielle des Équipements Couverts afin de les remettre dans un état opérationnel tel que décrit dans cette Description de Service. Ces services incluent les pièces, la main-d'œuvre et l'expertise nécessaires pour maintenir ces équipements pendant la Durée, comme indiqué plus en détail dans cette Description de Service. En cas d'incident nécessitant des services de support pour le firmware, PPT fournira les pièces au niveau de firmware requis, lorsque l'éligibilité du Client le permet, afin de remettre l'équipement dans son état de fonctionnement avant la défaillance. Les pièces de maintenance peuvent être neuves ou reconditionnées pour fonctionner comme neuves.

Le niveau de support contracté par le Client pour les Services de Maintenance Matérielle est indiqué dans le Calendrier de Commande. Les niveaux de support incluent :

1. Fenêtre de Couverture – Jours (premier chiffre). Il s'agit des jours de couverture du service par semaine. « 5 » signifie que les Services de Maintenance Matérielle sont assurés sur une base de 5 jours par semaine, du lundi au vendredi (par exemple, 5x24x4). « 7 » signifie que les Services de Maintenance Matérielle sont assurés sept jours par semaine (par exemple, 7x24x4).
2. Fenêtre de Couverture – Heures (deuxième chiffre). Il s'agit des heures de couverture du service par jour couvert. « 24 » signifie que les Services de Maintenance Matérielle sont assurés 24 heures sur 24 (par exemple, 7x24x4). « 12 » ou « 9 » signifie que les Services de Maintenance Matérielle sont assurés pendant ce nombre d'heures par jour selon un horaire de travail standard.
3. Temps de Réponse (troisième chiffre). Il s'agit du nombre d'heures dans lequel PPT répondra au ticket d'incident. Par exemple, « 4 » signifie un temps de réponse de 4 heures (par exemple, 7x24x4). Le temps de réponse commence lorsque (a) l'appel initial de demande de service ou le signalement de l'incident a été reçu et confirmé par le Centre de Solutions PPT et que (b) PPT a terminé le triage et confirmé que l'incident concerne des Équipements Couverts et des Services inclus dans le Calendrier de Commande (par opposition à un problème externe comme un logiciel). Le Client peut choisir un temps de réponse différent (plus lent) que celui contracté en fonction de ses besoins opérationnels.
4. Défaillances Prédicatives ; ParkView Automated Support. ParkView Automated Support, si acheté par le Client pour les Équipements Couverts, peut ouvrir un ticket d'incident pour le Client dans le cadre d'une « défaillance prédictive », ce qui signifie que la défaillance de l'équipement n'a pas encore eu lieu mais est anticipée. En cas de ticket d'incident pour une défaillance prédictive, le temps de réponse indiqué ne s'applique pas. PPT contactera alors le Client pour convenir d'un moment mutuellement acceptable pour résoudre l'incident prédictif. En cas de défaillance réelle, PPT répondra dans le temps de réponse contracté indiqué dans le Calendrier de Commande.

#### Comment Signaler un Incident

Le support pour la prestation des services peut être accessible via le portail Central Park de PPT comme suit :

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

Le Client peut également contacter les Centres de Solutions Globaux de Park Place 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an afin de :

- Ouvrir un ticket d'incident
- Demander une mise à jour sur un incident existant
- Fournir une mise à jour concernant un incident existant
- Recevoir des rapports sur le statut des appels

Les Centres de Solutions Globaux de PPT peuvent être joints comme suit :

Centres de Solutions Globaux :

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

#### Onboarding (Lancement)

Le Client est tenu de fournir à PPT les numéros de série de tous les Équipements Couverts, s'ils n'ont pas déjà été transmis. L'absence de numéros de série peut affecter la capacité de PPT à répondre rapidement à une demande de Services.

Un audit sur site et/ou virtuel peut être organisé dans le cadre du processus de lancement afin de discuter de la prestation des services, d'identifier tout problème/risque potentiel, de repérer tout état préexistant et de formuler un plan approprié. Cet audit, si nécessaire, sera programmé à une date et une heure convenues entre PPT et le Client.

Les Services de Maintenance Matérielle peuvent nécessiter une période de mise en place initiale pour permettre à PPT de stocker les pièces de rechange nécessaires dans l'installation locale. Cette période de mise en place est de : jusqu'à

30 jours pour les Équipements Couverts situés aux États-Unis, au Canada ou au Royaume-Uni et de 45 jours pour les Équipements Couverts situés dans d'autres lieux (sous réserve d'une prolongation de cette période dans certaines juridictions en raison des réglementations gouvernementales locales concernant l'expédition des pièces échappant au contrôle de PPT). La réponse aux incidents pendant la période de mise en place se fera sur une base de « tous les efforts raisonnables ». La période de mise en place suppose que les configurations finales de l'équipement sont fournies par le Client avec le Calendrier de Commande. Si ce n'est pas le cas, la période de mise en place commencera à réception des configurations finales.

#### Procédure d'Escalade

La procédure d'escalade de PPT est disponible sur le portail Central Park de PPT mentionné ci-dessous. Les questions peuvent être adressées aux Centres de Support Globaux de PPT.

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

#### Exigences pour les Services : Limitations des Services

- *Généralités.* Les Équipements Couverts doivent être en bon état de fonctionnement et répondre aux exigences et spécifications minimales de configuration des fabricants à la date de début des Services de Maintenance Matérielle. Les besoins de maintenance qui existent avant le début des services sont exclus des Services de Maintenance Matérielle sauf indication contraire spécifiquement fournie dans le Calendrier de Commande. Les coûts associés à la correction des déficiences liées aux exigences mentionnées ci-dessus sont à la charge du Client.

Tous les services de maintenance matérielle dépendent de la disponibilité du matériel en conformité avec les exigences légales et selon des conditions commercialement raisonnables.

Sans limiter ce qui précède, les éléments suivants ne sont pas inclus dans les services de maintenance matérielle : l'installation, la désinstallation, la réinstallation ou le déplacement des équipements ; l'ajout, la modification, la suppression de fonctionnalités ou d'options, ou les modifications fonctionnelles d'équipements ; la fourniture de consommables ou de matériaux d'exploitation, y compris mais sans s'y limiter, les têtes d'impression, les ensembles navette, les câbles, les batteries (autres que les batteries de carte mère, de carte système et de cache, qui sont incluses), les supports, les toners ou les cartouches d'encre ; la réparation des dommages causés aux équipements, y compris, sans limitation, les dommages résultant d'accidents, de transport, de négligence ou de mauvaise utilisation, de foudre, de pannes ou de fluctuations de l'alimentation électrique, de climatisation ou de contrôle de l'humidité, d'eau, d'autres facteurs environnementaux, de défaillances d'équipements téléphoniques ou de lignes de communication, de défaillances d'équipements interconnectés étrangers, ou causés par des services de maintenance ou des modifications, altérations ou ajouts d'éléments non fournis par PPT à l'équipement ; les besoins de maintenance ou de réparation résultant d'une mauvaise utilisation, d'un abus ou d'une négligence, ou d'autres pertes ou dommages dus à des causes externes à l'équipement ; la remise à neuf ou le reconditionnement en usine des équipements lorsque des réparations normales et un remplacement de pièces ne permettent pas de maintenir l'équipement dans un état de fonctionnement satisfaisant tel que déterminé par PPT ; les services logiciels ou firmware (y compris les mises à jour et les correctifs) ou toute réparation de panne d'équipement causée par une programmation logicielle ou firmware inappropriée, la prise en charge des logiciels système ou d'application ; les services d'ingénierie système, la programmation et les procédures d'exploitation ; et la maintenance ou d'autres services sur des équipements autres que les équipements couverts. Les services exclus mentionnés ci-dessus peuvent être effectués par PPT selon un planning de commande distinct ou sur une base ponctuelle pour les services hors périmètre mentionnés ci-dessus.

- *SSD.* Comme condition préalable à l'établissement d'un devis pour les services de maintenance matérielle, le client est tenu d'informer PPT de tous les disques SSD (Solid State Drive) et/ou auto-chiffants (SED) utilisés dans la configuration. PPT se réserve le droit d'exclure les disques SSD/SED de la couverture de maintenance à moins qu'ils ne soient identifiés avant l'établissement du devis. Pour tout disque SSD et/ou SED qui tombe en panne en raison de la fin de sa durée de vie, PPT se réserve le droit de facturer séparément au client les frais liés aux équipements/matériaux nécessaires pour le remplacement.

- *GPU.* Comme condition préalable à l'établissement d'un devis pour les services de maintenance matérielle, le client est tenu d'informer PPT de toutes les unités de traitement graphique (GPU) utilisées dans la configuration. PPT se réserve le droit d'exclure les GPU de la couverture de maintenance à moins qu'ils ne soient identifiés avant l'établissement du devis. Pour tout GPU qui tombe en panne et qui n'a pas été préalablement déclaré au moment de la mise sous contrat, PPT se réserve le droit de facturer séparément au client les frais liés aux équipements/matériaux nécessaires pour le remplacement.
- *Gestion des pièces détachées.* Les services de gestion des pièces détachées appartenant au client ne font pas partie des services standards de maintenance matérielle. Le client peut, moyennant des frais supplémentaires, engager PPT pour fournir des services de gestion des pièces détachées appartenant au client. Ces services de gestion des pièces détachées seront soumis aux termes supplémentaires suivants : (a) le client conserve tous les risques de perte, de dommage, de vol ou de destruction de toutes les pièces appartenant au client, sauf en cas de faute grave ou de mauvaise conduite intentionnelle de PPT ; et (b) le client maintiendra à ses frais une couverture d'assurance globale pour toutes les pièces lui appartenant, y compris une couverture contre les pertes, le vol, les dommages ou la destruction, pour des montants suffisants pour remplacer ou réparer les pièces à leur pleine valeur de remplacement. Sur demande raisonnable de PPT, le client fournira un certificat d'assurance attestant cette couverture.
- *Refroidissement liquide.* Pour éviter toute ambiguïté, cette description de service s'applique aux services de maintenance pour les équipements couverts impliquant des solutions de refroidissement liquide (y compris le refroidissement direct-à-puce et par immersion) (« Services de refroidissement liquide »), sauf si le client et Park Place ont conclu un accord distinct relatif aux services de maintenance. Toute modification ou personnalisation apportée par Park Place aux équipements couverts (c'est-à-dire la plaque de refroidissement) pour faciliter la fourniture des Services de refroidissement liquide sera soumise aux termes et conditions de l'énoncé des travaux applicable entre le client et Park Place.
- *Autres.* Certaines limitations spécifiques aux produits peuvent également s'appliquer. Voir les limitations des produits disponibles sur <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> pour une liste complète de ces limitations.

#### Responsabilités du Client

Le client doit maintenir des journaux et des dossiers précis et à jour concernant l'exploitation des équipements couverts. Les services demandés par le client et fournis en dehors du périmètre de l'ordre planifié seront facturés aux tarifs et conditions en vigueur de PPT pour les services ponctuels. Sans limitation, les services de remise en service requis en raison de pannes ou interruptions imprévues ou non planifiées de l'alimentation ou de la connectivité sont en dehors du périmètre des services et seront facturés aux tarifs et conditions des services ponctuels comme décrit ci-dessus.

Le client est responsable de toutes les licences, certificats, identifiants utilisateur, clés de chiffrement, sécurité, sauvegarde et réinstallation de ses données à tout moment. PPT décline toute responsabilité en cas de perte de logiciels ou de données due à une panne matérielle.

Le client doit fournir au personnel de PPT sur place l'espace de travail nécessaire et un accès sans entrave à l'équipement devant être entretenu. Le client est également tenu d'identifier et de maintenir un contact technique à qui PPT peut adresser des informations et des demandes techniques générales.

Le client est responsable d'identifier toutes les pièces remplacées contenant des données propriétaires ou personnelles. Les pièces remplacées contenant des données propriétaires ou personnelles resteront la propriété du client ; toutes les autres pièces défectueuses deviendront la propriété de Park Place lors de l'échange.

