

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE

Generale

Park Place Technologies (“PPT”) fornirà servizi di supporto e coordinamento per la manutenzione hardware e/o la riparazione dell'attrezzatura del Cliente per riportarla a uno stato operativo come descritto in questa Descrizione del Servizio (“Servizi di Manutenzione Hardware”). I Servizi di Manutenzione Hardware saranno disponibili per l'attrezzatura del Cliente identificata per tali servizi nell'Ordine di Fornitura (le “Attrezzature Coperte”).

La fruizione dei Servizi di Manutenzione Hardware avviene tramite il portale clienti di PPT, Central Park. Prima dell'inizio del Periodo di Validità, al Cliente verranno fornite le istruzioni di onboarding per configurare un account in Central Park.

Servizi Correlati

I Clienti dei Servizi di Manutenzione Hardware possono anche iscriversi ai servizi ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights e/o Software Technical Support, che costituiscono ulteriori offerte di servizio di PPT disponibili per le Attrezzature Coperte. L'iscrizione a tali servizi aggiuntivi comporta un costo aggiuntivo e sarà indicata nell'Ordine di Fornitura. *Consultare le descrizioni dei servizi per ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights e Software Technical Support sul sito www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

Garanzia di Prima Riparazione™

Se PPT non riesce a risolvere un problema con hardware di storage, server o rete al primo intervento sul sito del cliente, su richiesta del Cliente, PPT accrediterà un mese di tariffe di manutenzione e di ParkView Automated Support, se applicabile, per i dispositivi individuali qualificati che sono Attrezzature Coperte. Il dispositivo deve essere supportato da ParkView Automated Support e deve essere incluso come Attrezzatura Coperta in un contratto di manutenzione attivo per qualificarsi. Se il contratto di manutenzione del Cliente scade entro meno di sessanta (60) giorni dall'evento, il credito sarà disponibile solo rispetto a un contratto di rinnovo. Tutti i prodotti di archiviazione a nastro, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, server SuperMicro (white box), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX ed EMC Isilon Gen6, così come la raccolta di log da parte di ingegneri sul campo in loco, sono esclusi dalla Garanzia di Prima Riparazione™.

Service First

Se un Cliente richiede servizi di manutenzione su dispositivi non inclusi come Attrezzature Coperte, PPT cercherà l'approvazione del Cliente per fornire servizi di manutenzione reattivi nella misura delle proprie capacità e nella misura ragionevolmente praticabile. I servizi completati saranno fatturati in base al tempo e al materiale (inclusi i viaggi). Al Cliente verrà fornito un preventivo per aggiungere i dispositivi servizi (soggetti a determinate eccezioni) alle Attrezzature Coperte. Se il preventivo viene accettato dal Cliente, potrebbero essere concessi determinati sconti sui costi di tempo e materiali. Se il preventivo non viene accettato dal Cliente, il Cliente sarà responsabile per i costi di tempo e materiali indicati. Tutti i servizi Service First sono soggetti all'approvazione tramite email da parte di un approvatore qualificato. Tutte le limitazioni e le restrizioni contenute in questa Descrizione del Servizio e nei Termini e Condizioni Generali per l'Acquisto di Servizi si applicano.

Cosa Aspettarsi: Livelli di Supporto

I Servizi di Manutenzione Hardware consistono in servizi di supporto e coordinamento per la manutenzione hardware e/o riparazione delle Attrezzature Coperte per riportarle a uno stato operativo come descritto in questa Descrizione del Servizio e includono i componenti, la manodopera e le competenze necessarie per mantenere tali attrezzature durante il Periodo di Validità, come ulteriormente specificato in questa Descrizione del Servizio. Nel caso in cui un incidente di Servizio di Manutenzione Hardware richieda servizi di supporto firmware, PPT fornirà il componente o i componenti necessari al livello di firmware opportuno, laddove consentito dall'idoneità del cliente, per riportare un asset al suo stato precedente al guasto. I componenti di manutenzione possono essere nuovi o ricondizionati per funzionare come nuovi.

Il livello di supporto contrattualizzato dal Cliente per i Servizi di Manutenzione Hardware è indicato nell'Ordine di Fornitura. I livelli di supporto includono:

1. Finestra di Copertura - Giorni (primo numero). Questa è la quantità di giorni di copertura del servizio a settimana. “5” indica che i Servizi di Manutenzione Hardware sono forniti su una settimana lavorativa di 5 giorni, da lunedì a venerdì (ad esempio, 5x24x4). “7” indica che i Servizi di Manutenzione Hardware sono forniti sette giorni su sette (ad esempio, 7x24x4).
2. Finestra di Copertura - Ore (secondo numero). Questa è la quantità di ore di copertura del servizio per ogni giorno coperto. “24” indica che i Servizi di Manutenzione Hardware sono forniti 24 ore al giorno (ad esempio, 7x24x4). “12” o “9” indicano che i Servizi di Manutenzione Hardware sono forniti per quel numero di ore al giorno durante un normale orario lavorativo.
3. Tempo di Risposta (terzo numero). Questo è il numero di ore entro le quali PPT risponderà alla richiesta di assistenza. Ad esempio, “4” indica un tempo di risposta di 4 ore (ad esempio, 7x24x4). Il tempo di risposta inizia quando (a) la chiamata iniziale per il servizio o la segnalazione dell’incidente è stata ricevuta e confermata dal PPT Solutions Center e (b) PPT ha completato il triage e ha confermato che l’incidente riguarda le Attrezzature Coperte e i Servizi inclusi nell’Ordine di Fornitura (invece di un problema esterno come un software). Il Cliente può scegliere un tempo di risposta diverso (più lento) rispetto a quello contrattualizzato, in base alle proprie esigenze aziendali.
4. Guasti Predittivi; ParkView Automated Support. ParkView Automated Support, se acquistato dal Cliente per le Attrezzature Coperte, può aprire una richiesta di intervento per un “guasto predittivo”, ovvero un guasto dell’attrezzatura non ancora verificatosi ma previsto. In caso di una richiesta di intervento per guasto predittivo, il tempo di risposta indicato non si applica e PPT contatterà il Cliente per concordare un orario compatibile per risolvere il problema predittivo. In caso di guasto effettivo, PPT risponderà entro il tempo di risposta contrattualizzato indicato nell’Ordine di Fornitura.

Come Segnalare un Incidente

Il supporto per la fornitura del servizio è accessibile tramite il portale PPT Central Park come segue:

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

Il Cliente può anche contattare i Park Place Global Solutions Centers 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all’anno per:

- Aprire una richiesta di supporto
- Richiedere un aggiornamento su un incidente esistente
- Fornire un aggiornamento su un incidente esistente
- Richiedere lo stato delle chiamate

I PPT Global Solutions Centers possono essere contattati come segue:

Global Solutions Centers:

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

On-Boarding

Il Cliente è tenuto a fornire a PPT i numeri di serie di tutte le Attrezzature Coperte, se non già messi a disposizione di PPT. La mancanza di numeri di serie potrebbe influire sulla capacità di PPT di rispondere tempestivamente a una richiesta di Servizi.

Un Audit sul Posto e/o Virtuale potrebbe essere condotto come parte del processo di On-Boarding per discutere la fornitura del servizio, identificare eventuali problemi/rischi, segnalare eventuali condizioni preesistenti e formulare un piano appropriato. Questo audit, se necessario, sarà programmato in una data e orario concordati tra PPT e il Cliente.

I Servizi di Manutenzione Hardware potrebbero richiedere un periodo di attivazione iniziale affinché PPT possa stoccare i componenti di ricambio necessari presso la struttura locale. Il periodo di attivazione è: fino a 30 giorni per le Attrezzature Coperte situate negli Stati Uniti, Canada o Regno Unito e fino a 45 giorni per le Attrezzature Coperte

situate in tutte le altre località (salvo eventuali proroghe in alcune giurisdizioni a causa delle normative governative locali relative alla spedizione dei componenti, al di fuori del controllo di PPT). Durante il periodo di attivazione, la risposta agli incidenti sarà fornita sulla base del "massimo sforzo ragionevole". Il periodo di attivazione presuppone che le configurazioni finali delle attrezzature siano fornite dal Cliente insieme all'Ordine di Fornitura. In caso contrario, il periodo di attivazione avrà inizio quando le configurazioni finali saranno ricevute.

Procedura di Escalation

La procedura di escalation di PPT è disponibile per la consultazione sul portale PPT Central Park indicato di seguito. Per eventuali domande, è possibile contattare i PPT Global Support Centers.

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

Requisiti per i Servizi; Limitazioni del Servizio

- *Generale.* Le Attrezzature Coperte devono essere in buone condizioni di funzionamento e rispettare i requisiti minimi di configurazione e le specifiche del produttore alla data di inizio dei Servizi di Manutenzione Hardware. Le esigenze di manutenzione preesistenti alla data di inizio dei servizi sono escluse dai Servizi di Manutenzione Hardware, salvo diversa indicazione specifica nell'Ordine di Fornitura. I costi associati alla correzione delle carenze rispetto ai requisiti sopra menzionati sono a carico del Cliente.

Tutti i Servizi di Manutenzione Hardware dipendono dalla disponibilità dell'hardware in coerenza con i requisiti legali e secondo termini commercialmente ragionevoli.

Fatti salvi i punti sopra indicati, i seguenti elementi non sono inclusi nei Servizi di Manutenzione Hardware: installazione, disinstallazione, reinstallazione o spostamento dell'attrezzatura; aggiunta, modifica, rimozione di funzionalità o opzioni, o apportare modifiche funzionali all'attrezzatura; fornitura di materiali e consumabili operativi, inclusi, ma non limitati a, testine di stampa, meccanismi di trasporto, cavi, batterie (ad eccezione delle batterie della scheda madre, della scheda di sistema e della cache, che sono incluse), supporti, toner o cartucce d'inchiostro; riparazioni dei danni all'attrezzatura, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i danni derivanti da incidenti, trasporto, negligenza o utilizzo improprio, fulmini, guasti o fluttuazioni dell'alimentazione elettrica, climatizzazione o controllo dell'umidità, acqua, altri fattori ambientali, guasti delle apparecchiature telefoniche o delle linee di comunicazione, guasti delle apparecchiature di interconnessione esterne, o causati da servizi di manutenzione o modifiche, alterazioni o aggiunte di elementi non forniti da PPT per l'attrezzatura; esigenze di manutenzione o riparazione causate da uso improprio, abuso o negligenza, o altre perdite o danni derivanti da cause esterne all'attrezzatura; ricondizionamento o rigenerazione in fabbrica delle attrezzature quando le normali riparazioni e la sostituzione delle parti non possono mantenere l'attrezzatura in condizioni operative soddisfacenti come determinato da PPT; servizi legati a software o firmware (inclusi aggiornamenti e patch) o qualsiasi riparazione di guasti delle apparecchiature causati da programmazione inappropriata di software o firmware, supporto per software di sistema o applicativi; servizi di ingegneria di sistema, programmazione e procedure operative; e manutenzione o altri servizi su attrezzature diverse da quelle coperte. I servizi esclusi sopra elencati possono essere eseguiti da PPT attraverso un ordine separato o su base occasionale per servizi fuori ambito come sopra indicato.

- *SSD.* Come condizione per emettere un preventivo per i Servizi di Manutenzione Hardware, il Cliente è tenuto a informare PPT di tutti i drive a stato solido (SSD) e/o auto-crittografanti (SED) utilizzati nella configurazione. PPT si riserva il diritto di escludere i drive SSD/SED dalla copertura di manutenzione a meno che non vengano identificati prima dell'emissione del preventivo. Per qualsiasi drive SSD e/o SED che non funzionano più a causa della fine del ciclo di vita, PPT si riserva il diritto di addebitare separatamente al Cliente le spese relative all'equipaggiamento/materiali per la sostituzione.
- *GPU.* Come condizione per emettere un preventivo per i Servizi di Manutenzione Hardware, il Cliente è tenuto a informare PPT di tutte le unità di elaborazione grafica (GPU) utilizzate nella configurazione. PPT si riserva il diritto di escludere le GPU dalla copertura di manutenzione a meno che non vengano identificate prima dell'emissione del preventivo. Per qualsiasi GPU che si siano guastate e che non siano state

precedentemente dichiarate al momento della stipula del contratto, PPT si riserva il diritto di addebitare separatamente al Cliente le spese relative all'equipaggiamento/materiali per la sostituzione.

- *Gestione dei Ricambi.* I servizi di gestione dei ricambi per i componenti di proprietà del Cliente non fanno parte dei Servizi di Manutenzione Hardware standard. Il Cliente, separatamente e con un costo aggiuntivo, può incaricare PPT di fornire servizi di gestione dei ricambi per i componenti di proprietà del Cliente. Tali servizi di gestione dei ricambi saranno soggetti ai seguenti termini aggiuntivi: (a) il Cliente si assume tutti i rischi di perdita, danno, furto o distruzione di tutti i componenti di sua proprietà, salvo colpa grave o dolo da parte di PPT; e (b) il Cliente manterrà, a proprie spese, un'assicurazione comprensiva per tutti i componenti di sua proprietà, inclusa la copertura contro perdite, furti, danni o distruzioni, per importi sufficienti a sostituire o riparare i componenti al loro pieno valore di sostituzione. Su ragionevole richiesta di PPT, il Cliente fornirà un certificato di assicurazione che verifichi tale copertura.
- *Raffreddamento a Liquido.* Per evitare dubbi, questa Descrizione dei Servizi si applica ai servizi di manutenzione sull'Attrezzatura Coperta che coinvolgono soluzioni di raffreddamento a liquido (inclusi raffreddamento diretto al chip e raffreddamento per immersione) ("Servizi di Raffreddamento a Liquido"), a meno che il Cliente e Park Place non abbiano stipulato un accordo separato relativo ai servizi di manutenzione. Eventuali modifiche o personalizzazioni apportate da Park Place all'Attrezzatura Coperta (ad esempio, la piastra di raffreddamento) per facilitare la fornitura dei Servizi di Raffreddamento a Liquido saranno soggette ai termini e alle condizioni del relativo statement of work tra il Cliente e Park Place.
- *Altro.* Potrebbero anche essere applicabili alcune limitazioni specifiche per prodotto. Consultare le Limitazioni sui Prodotti disponibili all'indirizzo <https://www.parkplacetechologies.com/contracts/> per un elenco completo di tali limitazioni.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente deve mantenere registri e log accurati e aggiornati relativi al funzionamento dell'Attrezzatura Coperta.

I servizi richiesti dal Cliente e forniti al di fuori dell'ambito dell'Order Schedule saranno fatturati alle tariffe e ai termini per chiamata in vigore presso PPT in quel momento. Senza limitazione, i Servizi di supporto per il ripristino operativo richiesti a causa di interruzioni impreviste o non programmate dell'alimentazione o della connettività sono al di fuori dell'ambito dei Servizi e saranno fatturati alle tariffe e ai termini per chiamata sopra descritti.

Il Cliente è responsabile di tutte le licenze, certificati, credenziali utente, chiavi di cifratura, sicurezza, backup e reinstallazione dei propri dati in ogni momento. PPT non si assume alcuna responsabilità per la perdita di software o dati dovuta a guasti hardware.

Il Cliente deve fornire al personale PPT in loco lo spazio di lavoro necessario e l'accesso senza ostacoli all'attrezzatura da sottoporre a manutenzione. Il Cliente è inoltre tenuto a identificare e mantenere un referente tecnico a cui PPT possa indirizzare informazioni e richieste tecniche generiche.

Il Cliente è responsabile dell'identificazione di tutte le parti sostituite contenenti dati proprietari o personali. Le parti sostituite contenenti dati proprietari o personali rimarranno di proprietà del Cliente; tutte le altre parti guaste diventeranno di proprietà di Park Place al momento della sostituzione.