

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE

General

Park Place Technologies ("PPT") proporcionará servicios de soporte y coordinación para el mantenimiento y/o reparación de hardware del equipo del Cliente con el fin de devolverlo a un estado operativo como se describe en esta Descripción de Servicio ("Servicios de Mantenimiento de Hardware"). Los Servicios de Mantenimiento de Hardware estarán disponibles para el equipo del Cliente identificado para tales servicios en el Cronograma de Pedido (el "Equipo Cubierto").

El acceso a la entrega de Servicios de Mantenimiento de Hardware se realiza a través del portal para clientes Central Park de PPT. Antes del inicio del Plazo, al Cliente se le proporcionarán instrucciones de introducción para configurar una cuenta en Central Park.

Servicios Relacionados

Los Clientes de Mantenimiento de Hardware también pueden inscribirse en ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights y/o Soporte Técnico de Software, que son ofertas de servicio adicionales de PPT disponibles para el Equipo Cubierto. La inscripción en cualquiera de estas ofertas adicionales tiene un cargo adicional y estará identificada en el Cronograma de Pedido. *Consulte las descripciones de servicios para ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights y Soporte Técnico de Software en www.parkplacetechologies.com/contracts/.*

Garantía de Primera Reparación™

Si PPT no puede resolver un problema de hardware en almacenamiento, servidores o redes en su primera visita al sitio del cliente, a solicitud del Cliente, PPT acreditará un mes de tarifas de mantenimiento y tarifas de ParkView Automated Support, si corresponde, para dispositivos individuales que califiquen como Equipo Cubierto. El dispositivo debe estar soportado por ParkView Automated Support y ser Equipo Cubierto bajo un contrato de mantenimiento activo para calificar. Si el contrato de mantenimiento del Cliente expira en menos de sesenta (60) días a partir del evento, el crédito solo estará disponible respecto a un contrato de renovación. Todos los productos de almacenamiento en cinta, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, servidores SuperMicro (caja blanca), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX y EMC Isilon Gen6, así como las recopilaciones de registros de campo del ingeniero en sitio, están excluidos de la Garantía de Primera Reparación™.

Servicio Primero

Si un Cliente solicita servicios de mantenimiento para equipos que no están incluidos en el Equipo Cubierto en ese momento, PPT solicitará la aprobación del Cliente para brindar servicios de mantenimiento según sus capacidades y en la medida de lo razonablemente posible. Los servicios realizados se facturarán en base al tiempo y los materiales (incluidos los viajes). Se proporcionará al Cliente una cotización para agregar los dispositivos atendidos (sujetos a ciertas excepciones) al Equipo Cubierto. Si el Cliente acepta la cotización, se pueden otorgar ciertos descuentos a los cargos por tiempo y materiales. Si el Cliente no acepta la cotización, será responsable de los cargos por tiempo y materiales como se indica. Todos los servicios de Servicio Primero están condicionados a la aprobación por correo electrónico de un aprobador calificado. Todas las limitaciones y restricciones contenidas en esta Descripción de Servicio y en los Términos y Condiciones Generales para la Compra de Servicios serán aplicables.

Qué Puede Esperar: Niveles de Soporte

Los Servicios de Mantenimiento de Hardware son servicios de soporte y coordinación para el mantenimiento y/o reparación del Equipo Cubierto a un estado operativo como se describe en esta Descripción de Servicio e incluyen las piezas, la mano de obra y la experiencia necesarias para mantener dicho equipo durante el Plazo, tal como se detalla más exhaustivamente en esta Descripción de Servicio. En el caso de que un incidente de Servicio de Mantenimiento de Hardware requiera servicios de soporte de firmware, PPT proporcionará la pieza o piezas en el nivel de firmware necesario cuando el derecho del cliente lo permita, con el fin de devolver un activo a su estado anterior a la falla. Las piezas de mantenimiento pueden ser nuevas o reacondicionadas para funcionar como nuevas.

El nivel de soporte contratado por el Cliente para los Servicios de Mantenimiento de Hardware se establece en el Cronograma de Pedido. Los niveles de soporte incluyen:

1. Ventana de Cobertura - Días (primer número). Esto representa los días de cobertura de servicio por semana. "5" significa que los Servicios de Mantenimiento de Hardware se proporcionan en una semana de 5 días que consiste de lunes a viernes (por ejemplo, 5x24x4). "7" significa que los Servicios de Mantenimiento de Hardware se entregan siete días por semana (por ejemplo, 7x24x4).
2. Ventana de Cobertura – Horas (segundo número). Esto representa las horas de cobertura del servicio por día cubierto. "24" significa que los Servicios de Mantenimiento de Hardware se entregan 24 horas por día (por

ejemplo, 7x24x4). “12” o “9” significa que los Servicios de Mantenimiento de Hardware se entregan durante ese número de horas al día en un horario estándar de jornada laboral.

3. Tiempo de Respuesta (tercer número). Esto representa el número de horas dentro de las cuales PPT responderá al informe de incidencia. Por ejemplo, “4” significa un tiempo de respuesta de 4 horas (por ejemplo, 7x24x4). El tiempo de respuesta comienza cuando (a) la llamada inicial para servicio o el informe de incidencia ha sido recibido y reconocido por el Centro de Soluciones de PPT y (b) PPT ha completado el análisis inicial y confirmado que la incidencia corresponde al Equipo Cubierto y los Servicios incluidos en el Cronograma de Pedido (en lugar de un problema externo como software). El Cliente puede optar por un tiempo de respuesta fuera del (más lento que) el tiempo de respuesta contratado en función de sus necesidades empresariales.

4. Fallos Predictivos; ParkView Automated Support. ParkView Automated Support, si ha sido adquirido por el Cliente para el Equipo Cubierto, puede abrir un informe de incidencia para el Cliente por un “fallo predictivo”, lo que significa que la falla del equipo aún no ha ocurrido pero se anticipa. En el caso de un informe de incidencia por fallo predictivo, el tiempo de respuesta indicado no aplica y, en su lugar, PPT se pondrá en contacto con el Cliente para programar un momento mutuamente acordado para resolver el incidente predictivo. En el caso de una falla real, PPT responderá dentro del tiempo de respuesta contratado establecido en el Cronograma de Pedido.

Cómo Reportar un Incidente

El soporte para la entrega de servicios se puede acceder a través del portal Central Park de PPT de la siguiente manera:

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

El Cliente también puede contactar a los Centros Globales de Soluciones de Park Place las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año con los siguientes propósitos:

- Apertura de un incidente de soporte
- Solicitar una actualización sobre un incidente existente
- Proveer una actualización sobre un incidente existente
- Reportes de estado de llamadas

Se puede contactar a los Centros Globales de Soluciones de PPT de las siguientes maneras:

Centros Globales de Soluciones:

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

Proceso de Incorporación

El Cliente está obligado a proporcionar a PPT los números de serie de todo el Equipo Cubierto si aún no han sido puestos a disposición de PPT. La falta de números de serie puede impactar la capacidad de PPT para responder oportunamente a una solicitud de Servicios.

Puede realizarse una Auditoría Presencial y/o Virtual como parte del proceso de incorporación para discutir la entrega del servicio, detectar posibles problemas/riesgos, identificar condiciones preexistentes y formular un plan adecuado. Esta auditoría, si es requerida, se programará en una fecha y hora mutuamente acordada entre PPT y el cliente.

Los Servicios de Mantenimiento de Hardware pueden requerir un período de adaptación durante la etapa inicial de cobertura para que PPT almacene las piezas de repuesto necesarias en la instalación local. El período de adaptación es: hasta 30 días para Equipo Cubierto ubicado en EE. UU., Canadá o Reino Unido, y 45 días para Equipo Cubierto ubicado en todas las demás localidades (sujeto a la extensión de este período en ciertas jurisdicciones debido a regulaciones gubernamentales locales relacionadas con el envío de piezas fuera del control de PPT). La respuesta a incidentes durante el período de adaptación será bajo un enfoque de “máximos esfuerzos razonables”. El período de adaptación supone que las configuraciones finales del equipo sean proporcionadas por el cliente junto con el Cronograma de Pedido. Si no es así, el inicio del período de adaptación comenzará cuando se reciban las configuraciones finales.

Procedimiento de Escalación

El procedimiento de escalación de PPT está disponible para su revisión en el portal Central Park de PPT mencionado abajo. Las preguntas pueden dirigirse a los Centros Globales de Soporte de PPT.

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

Requisitos para los Servicios; Limitaciones de los Servicios

- **General.** El Equipo Cubierto debe estar en buen estado de funcionamiento y cumplir con los requisitos y especificaciones de configuración mínima del fabricante en la fecha de inicio de los Servicios de Mantenimiento de Hardware. Los requisitos de mantenimiento que existan antes del inicio de los servicios están excluidos de los Servicios de Mantenimiento de Hardware, a menos que se disponga específicamente lo contrario en el Cronograma de Pedido. Los costos asociados con la corrección de deficiencias en los requisitos mencionados anteriormente son responsabilidad del Cliente.

Todos los Servicios de Mantenimiento de Hardware están sujetos a la disponibilidad de hardware, en conformidad con los requisitos legales y en términos comercialmente razonables.

Sin limitar lo anterior, los siguientes servicios no están incluidos en los Servicios de Mantenimiento de Hardware: instalación, desinstalación, reinstalación o traslado de equipos; agregar, cambiar, eliminar funcionalidades u opciones, o realizar cambios funcionales a los equipos; suministro de materiales consumibles u operativos, incluidos, entre otros, cabezales de impresión, ensamblajes de transporte, cables, baterías (con excepción de las baterías de placa madre, placa del sistema y caché, que sí están incluidas), medios, cartuchos de tóner o tinta; reparación de daños en el equipo, incluidos, entre otros, los daños resultantes de accidentes, transporte, negligencia o uso indebido, rayos, fallas o fluctuaciones de energía eléctrica, aire acondicionado o control de humedad, agua, otros factores ambientales, fallas de equipos telefónicos o líneas de comunicación, fallas de equipos de interconexión externos, o causados por servicios de mantenimiento o modificaciones, alteraciones o adiciones de elementos no proporcionados por PPT al equipo; necesidades de mantenimiento o reparación causadas por mal uso, abuso o negligencia, o por otras pérdidas o daños originados por causas externas al equipo; reacondicionamiento o restauración de fábrica del equipo cuando las reparaciones normales y el reemplazo de piezas no pueden mantener el equipo en condiciones de funcionamiento satisfactorias según lo determine PPT; servicios de software o firmware (incluyendo actualizaciones y correcciones) o cualquier reparación de fallos del equipo causados por una programación inadecuada de software o firmware, soporte de software del sistema o aplicaciones; servicios de ingeniería del sistema, programación y procedimientos operativos; y mantenimiento u otros servicios en equipos diferentes a los Equipos Cubiertos. Los servicios excluidos mencionados anteriormente pueden ser realizados por PPT bajo un Programa de Pedido separado o sobre la base de una tarifa por caso para servicios fuera del alcance especificado.

- **SSD.** Como condición para cotizar los Servicios de Mantenimiento de Hardware, el Cliente está obligado a informar a PPT sobre todas las unidades de estado sólido (SSD) y/o unidades auto-cifradas (SED) utilizadas en la configuración. PPT se reserva el derecho de excluir las unidades SSD/SED de la cobertura de mantenimiento a menos que sean identificadas antes de la cotización. Para cualquier unidad SSD y/o SED que falle debido al fin de su vida útil, PPT se reserva el derecho de cobrar al cliente por separado el gasto de los equipos/materiales relacionados con el reemplazo.
- **GPU.** Como condición para cotizar los Servicios de Mantenimiento de Hardware, el Cliente está obligado a informar a PPT sobre todas las unidades de procesamiento gráfico (GPUs) utilizadas en la configuración. PPT se reserva el derecho de excluir las GPUs de la cobertura de mantenimiento a menos que sean identificadas antes de la cotización. Para cualquier GPU que haya fallado y que no haya sido previamente divulgada al momento de incluirla en el contrato, PPT se reserva el derecho de cobrar al cliente por separado el gasto de los equipos/materiales relacionados con el reemplazo.
- **Gestión de Repuestos.** Los servicios de gestión de repuestos para piezas propiedad del Cliente no forman parte de los Servicios de Mantenimiento de Hardware estándar. El Cliente, por un cargo adicional y por separado, puede contratar a PPT para proporcionar servicios de gestión de repuestos para piezas propiedad del Cliente. Dichos servicios de gestión de repuestos estarán sujetos a los siguientes términos adicionales: (a) El Cliente asume todo el riesgo de pérdida, daño, robo o destrucción de todas las piezas propiedad del Cliente, salvo negligencia grave o conducta dolosa por parte de PPT; y (b) El Cliente mantendrá, a su propio costo, una cobertura de seguro integral para todas las piezas propiedad del Cliente, que incluya cobertura por pérdida, robo, daño o destrucción, en montos suficientes para reemplazar o reparar las piezas a su valor completo de reemplazo. A solicitud razonable de PPT, el Cliente deberá proporcionar un certificado de seguro que verifique dicha cobertura.
- **Refrigeración Líquida.** Para evitar dudas, esta Descripción de Servicios se aplica a los servicios de mantenimiento en los Equipos Cubiertos que involucran soluciones de refrigeración líquida (incluyendo refrigeración directa al chip y refrigeración por inmersión) ("Servicios de Refrigeración Líquida"), a menos que el Cliente y Park Place hayan formalizado un acuerdo separado relacionado con los servicios de mantenimiento. Cualquier modificación o personalización realizada por Park Place a los Equipos Cubiertos (por ejemplo, la placa de refrigeración) para facilitar la provisión de los Servicios de Refrigeración Líquida estará sujeta a los términos y condiciones del alcance del trabajo aplicable entre el Cliente y Park Place.

- *Otros.* También pueden aplicarse ciertas limitaciones específicas del producto. Consulte las Limitaciones del Producto disponibles en <https://www.parkplacetechologies.com/contracts/> para obtener una lista completa de estas limitaciones.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá mantener registros y bitácoras precisos y actualizados relacionados con la operación de los Equipos Cubiertos.

Los servicios solicitados por el Cliente y proporcionados fuera del alcance del Programa de Pedido serán facturados conforme a las tarifas y términos por caso vigentes de PPT. Sin limitación, los servicios de soporte para retorno al servicio requeridos como resultado de fallas imprevistas o no programadas de energía o conectividad están fuera del alcance de los Servicios y serán facturados conforme a las tarifas y términos por caso descritos anteriormente.

El Cliente es responsable de todas las licencias, certificados, credenciales de usuario, claves de cifrado, seguridad, copias de seguridad y reinstalación de sus datos en todo momento. PPT no acepta responsabilidad por la pérdida de software o datos debido a fallos de hardware.

El Cliente debe proporcionar al personal en sitio de PPT el espacio de trabajo necesario y acceso sin obstrucciones al equipo que será objeto de servicio. Además, el Cliente está obligado a identificar y mantener un contacto técnico al cual PPT pueda dirigir información técnica general y consultas.

El Cliente es responsable de identificar todas las piezas reemplazadas que contengan datos confidenciales o personales. Las piezas reemplazadas que contengan datos confidenciales o personales seguirán siendo propiedad del Cliente; todas las demás piezas defectuosas pasarán a ser propiedad de Park Place tras el intercambio.