

## **LEISTUNGSBESCHREIBUNG: HARDWARE-WARTUNGSSERVICES**

### Allgemeines

Park Place Technologies („PPT“) erbringt Supportleistungen und Servicekoordination für die Hardware-Wartung und/oder Reparatur der Kundengeräte, um diese in einen betriebsfähigen Zustand zu versetzen, wie in dieser Leistungsbeschreibung („Hardware Maintenance Services“) beschrieben. Die Hardware Maintenance Services stehen für Kundengeräte zur Verfügung, die im Bestellplan (Order Schedule) für solche Leistungen benannt sind (die „Covered Equipment“).

Die Erbringung der Hardware Maintenance Services erfolgt über das Kundenportal Central Park von PPT. Vor Beginn der Laufzeit (Term) erhält der Kunde Onboarding-Anweisungen zur Einrichtung eines Kontos in Central Park.

### Zugehörige Services

Kunden der Hardware Maintenance Services können sich auch für ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights und/oder Software Technical Support anmelden; hierbei handelt es sich um zusätzliche Serviceangebote von PPT, die für Covered Equipment verfügbar sind. Die Anmeldung zu einem dieser zusätzlichen Angebote ist kostenpflichtig und wird im Bestellplan (Order Schedule) ausgewiesen. *Die Leistungsbeschreibungen für ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights und Software Technical Support finden Sie unter [www.parkplacetechnologies.com/contracts/](http://www.parkplacetechnologies.com/contracts/).*

### First Time Fix Guarantee™

Kann PPT ein Storage-, Server- oder Netzwerk-Hardwareproblem nicht beim ersten Vor-Ort-Besuch beim Kunden beheben, gewährt PPT auf Wunsch des Kunden eine Gutschrift in Höhe eines Monats an Wartungsgebühren sowie ggf. ParkView Automated Support-Gebühren für einzelne Geräte, die als qualifizierende Covered Equipment gelten. Das Gerät muss durch ParkView Automated Support unterstützt werden und als Covered Equipment unter einem aktiven Wartungsvertrag geführt sein, um zu qualifizieren. Läuft der Wartungsvertrag des Kunden weniger als sechzig (60) Tage nach dem Ereignis aus, ist die Gutschrift nur in Bezug auf einen Verlängerungsvertrag verfügbar. Alle Tape Storage Products, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, SuperMicro Servers (white box), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX und EMC Isilon Gen6 sowie Vor-Ort-Logsammlungen durch Field Engineers sind von der First Time Fix Guarantee™ ausgeschlossen.

### Service First

Beantragt ein Kunde Wartungsleistungen für Geräte, die zu diesem Zeitpunkt nicht als Covered Equipment erfasst sind, wird PPT die Zustimmung des Kunden einholen, um reaktive Wartungsleistungen im Rahmen seiner Möglichkeiten und soweit angemessen praktikabel zu erbringen. Abgeschlossene Leistungen werden auf Time-and-Materials-Basis (einschließlich Reise-/Fahrtkosten) abgerechnet. Dem Kunden wird ein Angebot zur Aufnahme der gewarteten Geräte (vorbehaltlich bestimmter Ausnahmen) in die Covered Equipment unterbreitet. Nimmt der Kunde das Angebot an, können bestimmte Nachlässe auf die Time-and-Materials-Entgelte gewährt werden. Nimmt der Kunde das Angebot nicht an, trägt der Kunde die Time-and-Materials-Entgelte wie angegeben. Sämtliche Service-First-Leistungen setzen eine E-Mail-Freigabe durch einen hierzu berechtigten Genehmiger voraus. Alle in dieser

Leistungsbeschreibung sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Erwerb von Dienstleistungen enthaltenen Begrenzungen und Einschränkungen finden Anwendung.

#### Was Sie erwarten können; Supportstufen

Die Hardware Maintenance Services sind Supportleistungen und Servicekoordination für die Hardware-Wartung und/oder Reparatur der Covered Equipment zur Wiederherstellung eines betriebsfähigen Zustands, wie in dieser Leistungsbeschreibung beschrieben, und umfassen die Teile, Arbeitsleistungen und Expertise (sofern nicht ausdrücklich eine „parts only“- oder „labor only“-Bestellung), die erforderlich sind, um diese Geräte während der Laufzeit (Term) instand zu halten, wie in dieser Leistungsbeschreibung näher ausgeführt. Sofern ein Incident im Rahmen der Hardware Maintenance Services Firmware-Supportleistungen erfordert, stellt PPT – soweit dies aufgrund der Berechtigung (Entitlement) des Kunden zulässig ist – das Teil bzw. die Teile mit dem erforderlichen Firmware-Stand bereit, um das Asset in den Zustand vor dem Ausfall zurückzusetzen. Wartungsteile können neu oder generalüberholt sein und eine Leistung wie Neuteile erbringen.

Die vertraglich vereinbarte Supportstufe des Kunden für die Hardware Maintenance Services ist im Bestellplan (Order Schedule) festgelegt. Die Supportstufen umfassen:

1. Abdeckungsfenster – Tage (erste Ziffer). Dies sind die Service-Abdeckungstage pro Woche. „5“ bedeutet, dass die Hardware Maintenance Services auf Basis einer 5-Tage-Woche von Montag bis Freitag erbracht werden (z. B. 5x24x4). „7“ bedeutet, dass die Hardware Maintenance Services an sieben Tagen pro Woche erbracht werden (z. B. 7x24x4).
2. Abdeckungsfenster – Stunden (zweite Ziffer). Dies sind die Service-Abdeckungsstunden pro abgedecktem Tag. „24“ bedeutet, dass die Hardware Maintenance Services 24 Stunden pro Tag erbracht werden (z. B. 7x24x4). „12“ oder „9“ bedeutet, dass die Hardware Maintenance Services nach einem Standard-Arbeitstagsmodell für die entsprechende Anzahl von Stunden pro Tag erbracht werden.
3. Reaktionszeit (dritte Ziffer). Dies ist die Anzahl der Stunden, innerhalb derer PPT auf das Incident-Ticket reagiert. Beispielsweise bedeutet „4“ eine Reaktionszeit von 4 Stunden (z. B. 7x24x4). Die Reaktionszeit beginnt, wenn (a) der erste Serviceanruf bzw. Incident-Report beim PPT Solutions Center eingegangen und bestätigt worden ist und (b) PPT das Triage-Verfahren abgeschlossen und bestätigt hat, dass sich der Incident auf Covered Equipment und Services bezieht, die im Bestellplan (Order Schedule) enthalten sind (im Gegensatz zu einem externen Thema, wie z. B. Software). Der Kunde kann – abhängig von seinen geschäftlichen Anforderungen – eine Reaktionszeit außerhalb (langsamer als) der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit wählen.
4. Prädiktive Ausfälle; ParkView Automated Support. ParkView Automated Support kann – sofern vom Kunden für Covered Equipment erworben – für den Kunden ein Incident-Ticket wegen eines „predictive failure“ eröffnen; dies bedeutet, dass der Geräteausfall noch nicht eingetreten ist, jedoch erwartet wird. Im Falle eines Incident-Tickets wegen eines prädiktiven Ausfalls gilt die angegebene Reaktionszeit nicht; stattdessen wird PPT den Kunden kontaktieren, um einen beiderseits passenden Termin zur Behebung des prädiktiven Incidents zu vereinbaren. Im Falle eines tatsächlichen Ausfalls reagiert PPT innerhalb der im Bestellplan (Order Schedule) festgelegten vertraglichen Reaktionszeit.

### Wie ein Incident zu melden ist

Support für die Leistungserbringung kann wie folgt über das PPT-Central-Park-Portal abgerufen werden:

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

Der Kunde kann außerdem die Park Place Global Solutions Centers 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr zu folgenden Zwecken kontaktieren:

- Eröffnung eines Support-Incidents
- Anforderung eines Updates zu einem bestehenden Incident
- Bereitstellung eines Updates zu einem bestehenden Incident
- Statusberichte zu Anrufen

Die PPT Global Solutions Centers sind wie folgt erreichbar:

Global Solutions Centers:

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

### Onboarding

Der Kunde ist verpflichtet, PPT die Seriennummern sämtlicher Covered Equipment zur Verfügung zu stellen, sofern diese PPT nicht bereits vorliegen. Fehlende Seriennummern können die Fähigkeit von PPT beeinträchtigen, rechtzeitig auf eine Anfrage nach Services zu reagieren.

Im Rahmen des Onboarding-Prozesses kann ein Vor-Ort- und/oder virtuelles Audit durchgeführt werden, um die Leistungserbringung zu besprechen, etwaige potenzielle Probleme/Risiken zu ermitteln, etwaige bereits bestehende Zustände zu identifizieren und einen geeigneten Plan zu erstellen. Dieses Audit wird, sofern erforderlich, zu einem von PPT und dem Kunden einvernehmlich vereinbarten Datum und Zeitpunkt geplant.

Die Hardware Maintenance Services können in der Anfangsphase der Abdeckung eine Hochlaufphase erfordern, damit PPT die erforderlichen Ersatzteile am lokalen Standort bevorraten kann. Die Hochlaufphase beträgt: bis zu 30 Tage für Covered Equipment mit Standort in den USA, Kanada oder dem Vereinigten Königreich und 45 Tage für Covered Equipment mit Standort in allen anderen Ländern (vorbehaltlich einer Verlängerung dieses Zeitraums in bestimmten Rechtsordnungen aufgrund lokaler behördlicher Vorschriften zum Teileversand, die außerhalb der Kontrolle von PPT liegen). Die Incident-Reaktion während der Hochlaufphase erfolgt auf Basis „aller angemessenen Anstrengungen“ („all reasonable efforts“). Die Hochlaufphase setzt voraus, dass die endgültigen Gerätekonfigurationen vom Kunden zusammen mit dem Bestellplan (Order Schedule) bereitgestellt werden. Ist dies nicht der Fall, beginnt die Hochlaufphase, sobald die endgültigen Konfigurationen eingegangen sind.

### Eskalationsverfahren

Das Eskalationsverfahren von PPT kann im unten angegebenen PPT-Central-Park-Portal eingesehen werden. Fragen können an die PPT Global Support Centers gerichtet werden.

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

### Voraussetzungen für Services: Servicebeschränkungen



- *Allgemeines.* Covered Equipment muss sich am Beginn der Hardware Maintenance Services in gutem betriebsfähigen Zustand befinden und die Mindestanforderungen und Spezifikationen des Herstellers hinsichtlich der Gerätekonfiguration erfüllen. Wartungsanforderungen, die bereits vor Beginn der Services bestehen, sind von den Hardware Maintenance Services ausgeschlossen, sofern im Bestellplan (Order Schedule) nicht ausdrücklich etwas anderes festgelegt ist. Kosten, die mit der Behebung von Abweichungen von den vorgenannten Anforderungen verbunden sind, trägt der Kunde.

Alle Hardware-Wartungsleistungen hängen von der Hardwareverfügbarkeit ab, im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen und zu kommerziell angemessenen Bedingungen.

Ohne Einschränkung des Vorstehenden sind die folgenden Leistungen nicht in den Hardware-Wartungsleistungen enthalten: Installation, Deinstallation, Neuinstallation oder Umsetzen von Geräten; Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Funktionen oder Optionen oder Vornahme funktionaler Änderungen an Geräten; Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien oder Betriebsstoffen bzw. -materialien, einschließlich unter anderem Druckköpfe, Shuttle-Baugruppen, Kabel, Batterien (mit Ausnahme von Motherboard-, Systemboard- und Cache-Batterien, die eingeschlossen sind), Datenträger, Toner- oder Tintenpatronen; Reparatur von Geräteschäden, einschließlich insbesondere Schäden infolge von Unfall, Transport, Vernachlässigung oder Fehlgebrauch, Blitzschlag, Ausfall oder Schwankungen der Stromversorgung, Ausfall von Klimaanlage oder Feuchtigkeitsregelung, Wasser, sonstigen Umwelteinflüssen, Ausfall von Telefongeräten oder Kommunikationsleitungen, Ausfall fremder Verbindungs-/Interconnect-Geräte oder verursacht durch Wartungsleistungen oder Modifikationen, Änderungen oder Ergänzungen von Teilen an Geräten, die nicht von PPT bereitgestellt wurden; Wartungs- oder Reparaturbedarf, der durch Fehlgebrauch, Missbrauch oder Vernachlässigung verursacht wird, oder sonstiger Verlust bzw. Schaden aufgrund von Ursachen außerhalb des Geräts; Überholung oder werksseitige Aufarbeitung von Geräten, wenn normale Reparaturen und der Austausch von Teilen nicht ausreichen, um die Geräte in einem zufriedenstellenden Betriebszustand zu halten, wie von PPT bestimmt; Software- oder Firmware-Services (einschließlich Upgrades und Patches) oder jegliche Reparatur von Geräteausfällen, die durch ungeeignete Software- oder Firmware-Programmierung verursacht wurden, sowie Support für Systemsoftware oder Anwendungssoftware; System-Engineering-Services, Programmierung und Betriebsverfahren; sowie Wartung oder sonstige Leistungen an Geräten, die nicht Abgedeckte Geräte sind. Außerhalb des Leistungsumfangs erbrachte Leistungen werden dem Kunden nach Zeit- und Materialaufwand in Rechnung gestellt. Die oben genannten ausgeschlossenen Leistungen können von PPT im Rahmen eines separaten Bestellplans oder – wie vorstehend für Leistungen außerhalb des Leistungsumfangs beschrieben – pro Einsatz erbracht werden.

- *SSD.* Als Voraussetzung für die Erstellung eines Angebots für Hardware-Wartungsleistungen ist der Kunde verpflichtet, PPT über alle in der Konfiguration verwendeten Solid-State-(SSD) und/oder selbstverschlüsselnden (SED) Laufwerke zu informieren. PPT behält sich das Recht vor, SSD/SED-Laufwerke von der Wartungsabdeckung auszuschließen, sofern sie nicht vor der Angebotserstellung benannt werden. Für SSD- und/oder SED-Laufwerke, die aufgrund des Erreichens des Endes ihrer Nutzungsdauer ausfallen, behält sich PPT das Recht vor, dem Kunden die Geräte-/Materialkosten im Zusammenhang mit dem Austausch gesondert in Rechnung zu stellen.

- **GPU.** Als Voraussetzung für die Erstellung eines Angebots für Hardware-Wartungsleistungen ist der Kunde verpflichtet, PPT über alle in der Konfiguration verwendeten Grafikprozessoren (GPUs) zu informieren. PPT behält sich das Recht vor, die GPUs von der Wartungsabdeckung auszuschließen, sofern sie nicht vor der Angebotserstellung benannt werden. Für GPUs, die ausgefallen sind und die bei der Aufnahme in den Vertrag zuvor nicht offengelegt wurden, behält sich PPT das Recht vor, dem Kunden die Geräte-/Materialkosten im Zusammenhang mit dem Austausch gesondert in Rechnung zu stellen.
- **Ersatzteilmanagement.** Ersatzteilmanagementleistungen für kundeneigene Teile sind nicht Bestandteil der standardmäßigen Hardware-Wartungsleistungen. Der Kunde kann PPT separat gegen eine zusätzliche Vergütung beauftragen, Ersatzteilmanagementleistungen für kundeneigene Teile zu erbringen. Solche Ersatzteilmanagementleistungen unterliegen den folgenden zusätzlichen Bedingungen: (a) Der Kunde trägt das gesamte Risiko von Verlust, Beschädigung, Diebstahl oder Zerstörung sämtlicher kundeneigener Teile, sofern nicht grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten von PPT vorliegt; und (b) der Kunde hält auf eigene Kosten eine umfassende Versicherung für sämtliche kundeneigenen Teile aufrecht, einschließlich Versicherungsschutz für Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung, in einer Höhe, die ausreicht, um die Teile zu ihrem vollen Wiederbeschaffungswert zu ersetzen oder zu reparieren. Auf angemessene Anforderung von PPT wird der Kunde eine Versicherungsbestätigung zum Nachweis eines solchen Versicherungsschutzes vorlegen.
- **Flüssigkeitskühlung.** Zur Klarstellung gilt diese Leistungsbeschreibung für Wartungsleistungen an Abgedeckten Geräten, die Flüssigkeitskühlösungen (einschließlich Direct-to-Chip- und Immersionskühlung) umfassen („Liquid Cooling Services“), sofern der Kunde und Park Place keine separate Vereinbarung in Bezug auf die Wartungsleistungen geschlossen haben. Jegliche von Park Place an Abgedeckten Geräten vorgenommenen Modifikationen oder kundenspezifischen Anpassungen (d. h. an der Kühlplatte), um die Erbringung der Liquid Cooling Services zu ermöglichen, unterliegen den Bedingungen des jeweils anwendbaren Statement of Work zwischen dem Kunden und Park Place.
- **Sonstiges.** Für bestimmte Produkte können auch produktspezifische Serviceeinschränkungen gelten. Siehe die Produktbeschränkungen unter <https://www.parkplacetechologies.com/contracts/> für eine vollständige Auflistung dieser Einschränkungen.

#### Pflichten des Kunden

Der Kunde wird genaue und aktuelle Protokolle und Aufzeichnungen über den Betrieb der Abgedeckten Geräte führen.

Vom Kunden angeforderte und außerhalb des Umfangs des Bestellplans erbrachte Leistungen werden zu den jeweils geltenden Pro-Einsatz-Sätzen und -Bedingungen von PPT abgerechnet. Ohne Einschränkung gilt: Wiederinbetriebnahme-Supportleistungen, die infolge ungeplanter oder nicht terminierter Strom- oder Konnektivitätsausfälle erforderlich werden, liegen außerhalb des Leistungsumfangs der Leistungen und werden zu Pro-Einsatz-Sätzen und -Bedingungen abgerechnet, wie vorstehend beschrieben.

Der Kunde ist jederzeit verantwortlich für sämtliche Lizenzen, Zertifikate, Benutzerzugangsdaten, Verschlüsselungsschlüssel, Sicherheit, Backup und Neuinstallation seiner Daten. PPT übernimmt keine Haftung für den Verlust von Software oder Daten aufgrund eines Hardwareausfalls.

Der Kunde muss dem vor Ort eingesetzten Personal von PPT den erforderlichen Arbeitsbereich sowie ungehinderten Zugang zu den zu wartenden Geräten zur Verfügung stellen. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, einen technischen Ansprechpartner zu benennen und vorzuhalten, an den PPT allgemeine technische Informationen und Anfragen richten kann.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle ersetzten Teile zu kennzeichnen, die geschützte oder personenbezogene Daten enthalten. Ersetzte Teile, die geschützte oder personenbezogene Daten enthalten, bleiben Eigentum des Kunden; alle übrigen defekten Teile gehen mit dem Austausch in das Eigentum von Park Place über.