

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE

Disposições Gerais

A Park Place Technologies (“PPT”) prestará serviços de suporte e coordenação de serviços para a manutenção e/ou reparação de hardware do equipamento do Cliente, de modo a restabelecê-lo a um estado operacional, conforme descrito nesta Descrição do Serviço (“Serviços de Manutenção de Hardware”). Os Serviços de Manutenção de Hardware estarão disponíveis para o equipamento do Cliente identificado para tais serviços no Anexo da Encomenda (o “Equipamento Abrangido”).

A prestação do Serviço de Manutenção de Hardware é acessada através do portal de clientes Central Park da PPT. Antes do início do Prazo de Vigência, o Cliente receberá instruções de integração para configurar uma conta no Central Park.

Serviços Relacionados

Os Clientes de Manutenção de Hardware podem também aderir ao ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights e/ou Software Technical Support, que constituem ofertas de serviço adicionais da PPT disponíveis para o Equipamento Abrangido. A adesão a qualquer uma destas ofertas adicionais implica um custo adicional e será identificada no Anexo da Encomenda. *Consulte as descrições de serviço do Parkview Automated Support, do ParkView Performance Insights e do Software Technical Support disponibilizadas em www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

Garantia First Time Fix™

Se a PPT não conseguir resolver um problema de hardware de armazenamento, servidor ou rede na sua primeira visita às instalações do Cliente, mediante solicitação do Cliente, a PPT emitirá um crédito correspondente a um mês de taxas de manutenção e de taxas de ParkView Automated Support, se aplicável, para dispositivos individuais que sejam Equipamento Abrangido qualificado. O dispositivo tem de ser suportado pelo ParkView Automated Support e ser Equipamento Abrangido ao abrigo de um contrato de manutenção ativo para se qualificar. Se o contrato de manutenção do Cliente expirar em menos de sessenta (60) dias após o evento, o crédito apenas estará disponível relativamente a um contrato de renovação. Todos os 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 e EMC Isilon Gen6, bem como as recolhas de registos por engenheiros de campo no local, estão excluídos da First Time Fix Guarantee™.

Service First

Se um Cliente solicitar serviços de manutenção em equipamento que, nesse momento, não esteja incluído no Equipamento Abrangido, a PPT procurará obter a aprovação do Cliente para prestar serviços de manutenção de resposta, na medida das suas capacidades e quando razoavelmente praticável. Os serviços concluídos serão faturados numa base de tempo e materiais (incluindo deslocamentos). Será fornecido ao Cliente um orçamento para adicionar os dispositivos intervencionados (sujeitos a determinadas exceções) ao Equipamento Abrangido. Se o orçamento for aceite pelo Cliente, poderão ser concedidos determinados descontos sobre os encargos de tempo e materiais. Se o orçamento não for aceite pelo Cliente, o Cliente será responsável pelos encargos de tempo e materiais conforme indicado. Todos os serviços Service First estão condicionados à aprovação por e-mail de um aprovador qualificado. Todas as limitações e restrições contidas nesta Descrição do Serviço e nos Termos e Condições Gerais para a Compra de Serviços aplicar-se-ão.

O Que Pode Esperar; Níveis de Suporte

Os Serviços de Manutenção de Hardware são serviços de suporte e coordenação de serviços para a manutenção e/ou reparação de hardware do Equipamento Abrangido, de modo a restabelecê-lo a um estado operacional, conforme descrito nesta Descrição do Serviço, e incluem as peças, a mão de obra e a especialização (salvo se expressamente se tratar de uma encomenda “apenas peças” ou “apenas mão de obra”) necessários para manter tal equipamento durante o Prazo de Vigência, conforme mais detalhadamente previsto nesta Descrição do Serviço. Caso um incidente de Serviço de Manutenção de Hardware exija serviços de suporte de firmware, a PPT fornecerá a(s) peça(s) com o nível de

firmware necessário, quando permitido pelo direito de utilização (entitlement) do Cliente, para repor um ativo no seu estado anterior à falha. As peças de manutenção podem ser novas ou recondicionadas, para funcionar como novas.

O nível de suporte contratado pelo Cliente para os Serviços de Manutenção de Hardware encontra-se estabelecido no Anexo da Encomenda. Os níveis de suporte incluem:

1. Janela de Cobertura – Dias (primeiro numeral). Corresponde ao número de dias de cobertura do serviço por semana. “5” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados com base numa semana de 5 dias, de segunda-feira a sexta-feira (por exemplo, 5x24x4). “7” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados sete dias por semana (por exemplo, 7x24x4).
2. Janela de Cobertura – Horas (segundo numeral). Corresponde ao número de horas de cobertura do serviço por dia abrangido. “24” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados 24 horas por dia (por exemplo, 7x24x4). “12” ou “9” significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são prestados durante esse número de horas por dia, de acordo com um horário padrão de dia útil.
3. Tempo de Resposta (terceiro numeral). Corresponde ao número de horas dentro do qual a PPT responderá ao ticket de incidente. Por exemplo, “4” significa um tempo de resposta de 4 horas (por exemplo, 7x24x4). O tempo de resposta inicia-se quando (a) a chamada inicial para o serviço ou o relatório do incidente tiver sido recebido e confirmado pelo PPT Solutions Center e (b) a PPT tiver concluído a triagem e confirmado que o incidente se refere ao Equipamento Abrangido e aos Serviços incluídos no Anexo da Encomenda (em vez de uma questão externa, como software). O Cliente pode escolher um tempo de resposta fora do (mais lento do que o) tempo de resposta contratado, com base nas suas necessidades de negócio.
4. Falhas Preditivas; ParkView Automated Support. O ParkView Automated Support, se adquirido pelo Cliente para o Equipamento Abrangido, pode abrir um ticket de incidente para o Cliente para uma “falha preditiva”, o que significa que a falha do equipamento ainda não ocorreu, mas é antecipada. No caso de um ticket de incidente de falha preditiva, o tempo de resposta indicado não se aplica e, em alternativa, a PPT contactará o Cliente para agendar um horário mutuamente aceitável para resolver o incidente preditivo. No caso de uma falha efetiva, a PPT responderá dentro do tempo de resposta contratado estabelecido no Anexo da Encomenda.

Como Reportar um Incidente

O suporte à prestação do serviço pode ser acedido através do portal PPT Central Park, conforme segue:

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

O Cliente pode também contactar os Park Place Global Solutions Centers 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, para os fins de:

- Abertura de um incidente de suporte
- Solicitar uma atualização sobre um incidente existente
- Fornecer uma atualização sobre um incidente existente
- Relatórios de estado das chamadas

Os PPT Global Solutions Centers podem ser contactados da seguinte forma:

Global Solutions Centers:

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

Integração (On-Boarding)

O Cliente é obrigado a fornecer à PPT os números de série de todo o Equipamento Abrangido, caso ainda não tenham sido disponibilizados à PPT. A falta de números de série pode afetar a capacidade da PPT de responder atempadamente a um pedido de Serviços.

Poderá ser realizada uma Auditoria Presencial e/ou Virtual como parte do processo de integração (on-boarding) para discutir a prestação do serviço, identificar quaisquer possíveis problemas/riscos, identificar quaisquer condições pré-existentes e formular um plano adequado. Esta auditoria, se necessária, será agendada para uma data e hora mutuamente acordadas entre a PPT e o Cliente.

Os Serviços de Manutenção de Hardware podem exigir um período de ramp-up na fase inicial da cobertura, para que a PPT possa armazenar as peças sobresselentes necessárias na instalação local. O período de ramp-up é: até 30 dias para o Equipamento Abrangido localizado nos EUA, Canadá ou Reino Unido e 45 dias para o Equipamento Abrangido localizado em todas as outras localizações (sujeito a que este período seja prolongado em determinadas jurisdições devido a regulamentação governamental local relativa ao envio de peças, fora do controlo da PPT). A resposta a incidentes durante o período de ramp-up será numa base de “todos os esforços razoáveis”. O período de ramp-up pressupõe que as configurações finais do equipamento são fornecidas pelo Cliente juntamente com o Anexo da Encomenda. Caso contrário, o início do período de ramp-up ocorrerá quando as configurações finais forem recebidas.

Procedimento de Escalonamento

O procedimento de escalonamento da PPT está disponível para consulta no portal PPT Central Park indicado abaixo. As questões podem ser dirigidas aos PPT Global Support Centers.

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

Requisitos para os Serviços; Limitações do Serviço

- *Geral.* O Equipamento Abrangido deve estar em boas condições de funcionamento e cumprir os requisitos e especificações mínimos de configuração do equipamento definidos pelos fabricantes na data de início dos Serviços de Manutenção de Hardware. Os requisitos de serviço de manutenção existentes antes do início dos serviços estão excluídos dos Serviços de Manutenção de Hardware, salvo se de outra forma especificamente previsto no Anexo da Encomenda. Os custos associados à correção de insuficiências relativamente aos requisitos acima referidos são da responsabilidade do Cliente.

Todos os Serviços de Manutenção de Hardware dependem da disponibilidade de hardware, em conformidade com os requisitos legais e em termos comercialmente razoáveis.

Sem limitar o exposto, os seguintes itens não estão incluídos nos Serviços de Manutenção de Hardware: instalação, desinstalação, reinstalação ou deslocação de equipamento; adição, alteração, remoção de funcionalidades ou opções, ou realização de alterações funcionais ao equipamento; fornecimento de consumíveis ou de suprimentos/materiais de operação, incluindo, entre outros, cabeças de impressão, conjuntos shuttle, cabos, baterias (exceto baterias da placa-mãe, da placa do sistema e do cache, que estão incluídas), suportes, toner ou cartuchos de tinta; reparação de danos no equipamento, incluindo, sem limitação, danos resultantes de acidente, transporte, negligência ou uso indevido, relâmpagos, falha ou flutuação de energia elétrica, ar condicionado ou controlo de humidade, água, outros fatores ambientais, falha de equipamento telefónico ou de linhas de comunicação, falha de equipamento de interligação de terceiros, ou causados por serviços de manutenção ou por modificações, alterações ou adições de itens não fornecidos pela PPT ao equipamento; necessidades de manutenção ou reparação causadas por uso indevido, abuso ou negligência, ou outras perdas ou danos por causas externas ao equipamento; acondicionamento ou reabilitação (refurbishment) de fábrica do equipamento quando a reparação normal e a substituição de peças não consigam manter o equipamento em condição operacional satisfatória, conforme determinado pela PPT; serviço de software ou firmware (incluindo atualizações e patches) ou qualquer reparação de qualquer falha de equipamento causada por programação inadequada de software ou firmware, suporte de software de sistema ou de software de aplicação; serviços de engenharia de sistemas, programação e procedimentos operacionais; e manutenção ou outros serviços em equipamento que não seja Equipamento Coberto. Os serviços prestados fora do âmbito serão cobrados ao Cliente com base em tempo e materiais. Os serviços excluídos acima indicados poderão ser executados pela PPT ao abrigo de um Order Schedule separado ou numa base por chamada para serviços fora do âmbito, conforme acima indicado.

- *SSD.* Como condição para a apresentação de cotação dos Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente é obrigado a informar a PPT sobre todas as unidades de estado sólido (SSD) e/ou unidades autoencriptantes (SED) utilizadas na configuração. A PPT reserva-se o direito de excluir as unidades SSD/SED da cobertura de manutenção, salvo se forem identificadas antes da apresentação de cotação. Para quaisquer unidades SSD e/ou SED que falhem por fim da vida útil, a PPT reserva-se o direito de cobrar separadamente ao Cliente a despesa de equipamento/materiais relacionada com a substituição.
- *GPU.* Como condição para a apresentação de cotação dos Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente é obrigado a informar a PPT sobre todas as unidades de processamento gráfico (GPUs) utilizadas na configuração. A PPT reserva-se o direito de excluir as GPUs da cobertura de manutenção, salvo se forem identificadas antes da cotação. Para quaisquer GPUs que tenham falhado e que não tenham sido previamente divulgadas quando incluídas no contrato, a PPT reserva-se o direito de cobrar separadamente ao Cliente a despesa de equipamento/materiais relacionada com a substituição.
- *Gestão de Sobresselentes.* Os serviços de gestão de sobresselentes para peças pertencentes ao Cliente não fazem parte dos Serviços de Manutenção de Hardware padrão. O Cliente poderá, separadamente e mediante um custo adicional, contratar a PPT para prestar serviços de gestão de sobresselentes para peças pertencentes ao Cliente. Tais serviços de gestão de sobresselentes estarão sujeitos aos seguintes termos adicionais: (a) o Cliente mantém todo o risco de perda, dano, furto ou destruição de todas as peças pertencentes ao Cliente, salvo em caso de negligência grave ou dolo da PPT; e (b) o Cliente manterá, às suas expensas, uma cobertura de seguro abrangente para todas as peças pertencentes ao Cliente, incluindo cobertura para perda, furto, dano ou destruição, em montantes suficientes para substituir ou reparar as peças pelo seu valor total de substituição. Mediante pedido razoável da PPT, o Cliente fornecerá um certificado de seguro que comprove tal cobertura.
- *Refrigeração Líquida.* Para evitar dúvidas, esta Descrição de Serviço aplica-se aos serviços de manutenção de Equipamento Coberto que envolvam soluções de refrigeração líquida (incluindo direct-to-chip e refrigeração por imersão) (“Liquid Cooling Services”), salvo se o Cliente e a Park Place tiverem celebrado um acordo separado relativo aos serviços de manutenção. Quaisquer modificações ou personalizações efetuadas pela Park Place ao Equipamento Coberto (isto é, a cool plate) para facilitar a prestação dos Liquid Cooling Services estarão sujeitas aos termos e condições da declaração de trabalho aplicável entre o Cliente e a Park Place.
- *Outros.* Certas limitações de serviço específicas de produto também poderão aplicar-se. Consulte as Limitações do Produto disponíveis em <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> para uma listagem completa dessas limitações.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente manterá logs e registos precisos e atualizados relativos à operação do Equipamento Coberto.

Os serviços solicitados pelo Cliente e prestados fora do âmbito do Order Schedule serão faturados de acordo com as tarifas e termos por chamada (per call) da PPT então em vigor. Sem limitação, os Serviços de suporte de reposição em serviço necessários em resultado de interrupções de energia ou de conectividade não planeadas ou não programadas estão fora do âmbito dos Serviços e serão faturados de acordo com as tarifas e termos por chamada, conforme acima descrito.

O Cliente é responsável, em permanência, por todo o licenciamento, certificados, credenciais de utilizador, chaves de encriptação, segurança, backup e reinstalação dos seus dados. A PPT não assume qualquer responsabilidade por perda de software ou de dados devido a falha de hardware.

O Cliente deve disponibilizar ao pessoal da PPT no local o espaço de trabalho necessário e acesso desimpedido ao equipamento a ser assistido. O Cliente também é obrigado a identificar e manter um contacto técnico a quem a PPT possa dirigir informações técnicas gerais e pedidos de esclarecimento.

O Cliente é responsável por identificar todas as peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais. As peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais permanecerão propriedade do Cliente; todas as demais peças com avaria passarão a ser propriedade da Park Place no momento da troca.