

PRODUCT LIMITATIONS: HARDWARE
MAINTENANCE SERVICES

Labor Only

Park Place assumes the devices we are providing labor only for are under an OEM support contract. If these devices are not under an OEM contract, then Park Place will only perform labor services with the expectation that customer will be providing the parts and / or remote technical assistance.

Park Place is responsible for providing FE (Smart Hands only) as part of the Labor Only SLA. Park Place is not responsible for providing any parts, software updates or configuration decisions on devices with the Labor Only SLA. Any configuration assistance will be made through OEM support tier 3 resources or customer tier 3 resources.

The SLA for the Labor Only SLS is Next Business Day (NBD).

Networking

• InfiniBand: Mellanox/NVIDIA:

Customer is responsible for all backup and restoration of license, firmware, settings, and data following Park Place Technologies replacement of any components consisting in their InfiniBand switches. Line cards for chassis-based system should be disclosed before contract issue or at the time of quoting as pricing for some models are subject to change based on higher configurations.

LIMITATIONS DES PRODUITS
SERVICES D'ENTRETIEN DU MATÉRIEL

Main-d'œuvre seulement

Park Place suppose que les appareils pour lesquels nous fournissons de la main-d'œuvre uniquement sont couverts par un contrat de soutien FEO. Si ces appareils ne sont pas couverts par un contrat de FEO, Park Place n'effectuera des services de main-d'œuvre qu'avec l'attente que le client fournisse les pièces ou l'assistance technique à distance.

Park Place est responsable de fournir les FE (Smart Hands seulement) dans le cadre de l'EQS sur la main-d'œuvre seulement. Park Place n'est pas responsable de fournir des pièces, des mises à jour logicielles ou des décisions de configuration sur les appareils avec l'EQS Main-d'œuvre seulement. Toute aide à la configuration sera effectuée par l'entremise des ressources de soutien de niveau 3 du FEO ou des ressources de niveau 3 du client.

L'EQS pour le SLS Main-d'œuvre seulement est le jour ouvrable suivant (de son acronyme en anglais NBD).

Réseautage

• InfiniBand: Mellanox/NVIDIA:

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration de la licence, des micrologiciels, des paramètres et des données à la suite du remplacement par Park Place Technologies de tout composant de ses commutateurs InfiniBand. Les cartes de ligne pour les systèmes basés sur des châssis doivent être divulguées avant l'émission du contrat ou au moment de l'établissement du devis, car les prix de certains modèles sont susceptibles d'être modifiés en fonction de configurations plus élevées.

PRODUCT LIMITATIONS

- InfiniBand: Other OEMs

In order for Park Place Technologies to meet its service obligations, customer must provide (a) proof of failure and documentation of steps take to verify failure and out from system, and/or (b) in the case of complete failure photographic or video evidence.

- Palo Alto:

When using Park Place Hardware Maintenance support for Palo Alto hardware, Park Place recommends that the customer does not run perpetual or subscription-based services since support for this is proprietary to Palo Alto. Park Place makes no guarantees with respect to license features and/or services running on devices where Park Place has performed a replacement with Park Place provided sparing.

Any software or license transfer is the responsibility of the end-user, and they must follow the process Palo Alto has in place for relicensing or transferring user licenses to an RMA.

- Cisco: Meraki All:

Park Place will provide RMA hardware replacements with unclaimed Meraki serials. Park Place can assist customer with Re-Claiming Meraki serials in customer's Meraki portal, with customer logged in under their credentials. Customer will require Meraki licensing to activate and use replacement hardware.

Meraki licensing comes with software updates and Technical Assistance Center (TAC) support and customer should obtain this thru Meraki. Park Place provides RMA support and / or Field Engineering (FE) support

- InfiniBand: Autre FEOs

Pour que Park Place Technologies puisse remplir ses obligations de service, le client doit fournir (a) une preuve de la défaillance et une documentation sur les mesures prises pour vérifier la défaillance et la sortie du système, et/ou (b) dans le cas d'une défaillance complète, une preuve photographique ou vidéo.

- Palo Alto:

Lors de l'utilisation de la prise en charge de l'entretien du matériel de Palo Alto par Park Place, Park Place recommande que le client n'exécute pas de services perpétuels ou par abonnement, car cette prise en charge est exclusive à Palo Alto. Park Place ne donne aucune garantie concernant les fonctions de licence ou les services fonctionnant sur les appareils où Park Place a effectué un remplacement avec les pièces de rechange fournies par Park Place.

Tout transfert de logiciel ou de licence est la responsabilité de l'utilisateur final, et ils doivent suivre le processus que Palo Alto a mis en place pour accorder une nouvelle licence ou transférer des licences d'utilisateur à une AMD.

- Cisco: Meraki Tous:

Park Place fournira des remplacements de matériel RMA avec des numéros de série Meraki non réclamés. Park Place peut aider le client à récupérer les numéros de série Meraki dans le portail Meraki du client, avec le client connecté sous ses propres identifiants. Le client nécessitera une licence Meraki pour activer et utiliser le matériel de remplacement.

La licence Meraki comprend des mises à jour de logiciels et le support du Centre d'Assistance Technique (TAC), et le client devrait obtenir cela via Meraki. Park Place fournit un support RMA et/ou un support d'Ingénierie sur le Terrain (FE).

PRODUCT LIMITATIONS

- Cisco: Catalyst 9K series

Park Place RMAs will only have base license features; any DNA license transfer is the responsibility of the end-user, and end-user must follow the process Cisco has in place for Rehosting DNA relicensing to an RMA. Park Place can assist with Rehosting of DNA licenses with customer logged in under their credentials.

- Cisco: Nexus 3K and 9K Series

These act on an honor-based system for licensing. With honor-based licensing a feature set capability can be enabled, the license is activated, but the system will tell you that you are using a feature that is not an officially installed license. Cisco then audits the customer and asks for payment for the feature set(s).

Condition 1 – Customer has no license feature sets enabled - base licensing only. PPT replaces unit with no feature sets enabled.

Condition 2 – Customer has license feature set(s) enabled and previously purchased through Cisco. PPT replaces unit with no feature sets enabled. Through restoration of device configuration, honor-based licensing activates the feature set(s). Cisco then audits the customer and asks for payment for the feature set(s).

- Cisco Application Centric Infrastructure (ACI)

Nexus switches running as part of a Cisco's ACI fabric are ineligible for coverage due to the extremely proprietary and software-dependent nature of ACI.

- Cisco : Série Catalyst 9K

Les AMD de Park Place n'auront que des fonctions de licence de base; tout transfert de licence d'Architecture de réseau numérique (ARN) est la responsabilité de l'utilisateur final, et l'utilisateur final doit suivre le processus mis en place par Cisco pour la relocation de licence ARN à une AMD. Park Place peut vous aider à réhéberger les licences ARN avec le client connecté sous leurs identifiants.

- Cisco : Séries Nexus 3K et 9K

Ils agissent sur un système basé sur l'honneur pour les licences. Avec une licence basée sur l'honneur, une fonctionnalité peut être activée, la licence est activée, mais le système vous indiquera que vous utilisez une fonctionnalité qui n'est pas une licence installée officiellement. Cisco vérifie ensuite le client et demande le paiement de l'ensemble(s) de fonctions).

Condition 1 – Le client n'a pas activé d'ensemble de fonctions de licence – licence de base seulement. PPT remplace l'unité sans jeu de fonctions activé.

Condition 2 – Le client a activé le ou les ensemble(s) de fonctions de licence et les a achetés auprès de Cisco. PPT remplace l'unité sans jeu de fonctions activé. Grâce à la restauration de la configuration de l'appareil, la licence basée sur l'honneur active le ou les ensemble(s) de fonctions. Cisco vérifie ensuite le client et demande le paiement de l'ensemble(s) de fonctions).

- Infrastructure axée sur les applications (ACI) de Cisco

Les commutateurs Nexus fonctionnant dans le cadre de la matrice ACI de Cisco ne sont pas admissibles à la couverture en raison de la nature extrêmement exclusive et dépendante du logiciel d'ACI.

PRODUCT LIMITATIONS

- Cisco: Nexus 5K and 6K Series

These devices are license enforced. We can only fully support customers running base licensing. If the unit with base licensing and feature sets fails, we can't supply a new license or license transfer. The license is Product Activation Key (PAK) driven and license can only be installed on a Host-ID (serial # of chassis) that is entitled to the end user.

- Cisco: Nexus 7K Series

Nexus 7K Running Base Licensing (none) Only - If a Nexus 7K is running without any additional optional advanced feature licenses, then we can fully support all aspects of the N7K.

Nexus 7K Running with Single Supervisor Card - If Nexus 7K is running any enhanced feature sets (need "show license usage" output), then we can't transfer them in the event of a Supervisor Card failure and where no license backups exist. The licensing is enforced via the serial number of the chassis.

Nexus 7K Running Redundant Supervisor Card - In a dual supervisor system if a redundant supervisor engine fails, we should be able to replace it even if it does have advanced licensing. This is because the licensing is tied to the chassis serial number and not any of the line cards/supervisors. Note that it is imperative that all licenses are backed up to an external server in the event of a dual supervisor failure. PPT cannot replace any licenses which are lost during the replacement process. On the rare occurrence of a chassis failure then the licenses will not be transferable.

- Cisco: Séries Nexus 5K et 6K

Ces appareils sont soumis à une licence. Nous ne pouvons soutenir que les clients qui détiennent des licences de base. Si l'unité avec licence de base et ensembles de fonctions échoue, nous ne pouvons pas fournir une nouvelle licence ou un nouveau transfert de licence. La licence est axée sur la clé d'activation du produit (PAK) et la licence ne peut être installée que sur un ID hôte (numéro de série du châssis) qui a droit à l'utilisateur final.

- Cisco: Série Nexus 7K

Licence de base d'exécution Nexus 7K (aucune) seulement – Si un Nexus 7K est en cours d'exécution sans licence de fonctions avancées facultatives supplémentaires, nous pouvons prendre en charge tous les aspects du N7K.

Nexus 7K fonctionnant avec une seule carte superviseur – Si Nexus 7K exécute des ensembles de fonctions améliorées (nécessite une sortie « Afficher l'utilisation de la licence »), nous ne pouvons pas les transférer en cas de défaillance de la carte de superviseur et lorsqu'il n'existe aucune sauvegarde de licence. La licence est appliquée au moyen du numéro de série du châssis.

Nexus 7K fonctionnant avec une carte superviseur redondante – Dans un système à double superviseur si un moteur de superviseur redondant tombe en panne, nous devrions être en mesure de le remplacer même s'il possède une licence avancée. Cela est dû au fait que la licence est liée au numéro de série du châssis et non à aucune des cartes de ligne/superviseurs. Veuillez noter qu'il est impératif que toutes les licences soient sauvegardées sur un serveur externe en cas de défaillance du double superviseur. PPT ne peut pas remplacer les licences perdues pendant le processus de remplacement. Dans les rares cas de défaillance du châssis, les licences ne seront pas transférables.

PRODUCT LIMITATIONS

- Cisco: Nexus DNA & Smart Licensing

When using Park Place TPM support for Nexus series switches, Park Place recommends that the customer does not run DNA subscription services. Park Place makes no guarantees with respect to DNA subscription services running on devices where Park Place has performed a replacement with Park Place provided sparring.

- Cisco Component Support

PPT makes no representation concerning compliance with or continuing warranties under Customer's EULA with respect to equipment impacted by this SOW, and Customer waives any and all claims against PPT in connection with the same.

“Park Place is providing support for the line cards listed in the attached quotation / SOW. Park Place is supporting these line cards regarding technology support, determination of hardware failure and replacement of the line cards and supervisor cards. This is a plug and play solution and functionality is independent of license and base OS but should be compatible.”

- Cisco: ASA Security Appliances

ASA firewalls using any license key based features, such as AnyConnect or SSL VPN, are not eligible for coverage.

These devices are license enforced. We can only fully support customers running base licensing. If the unit with base licensing and feature sets fails, we can't supply a new license or license transfer. The license is Product Activation Key (PAK) driven and license can only be installed on a Host-ID (serial # of chassis) that is entitled to the end user.

- Cisco : ARN Nexus et licence intelligente

Lorsque vous utilisez la prise en charge de la MPT de Park Place pour les commutateurs de la série Nexus, Park Place recommande que le client n'exécute pas les services d'abonnement ARN. Park Place ne donne aucune garantie concernant les services d'abonnement ARN exécutés sur des appareils dont Park Place a effectué un remplacement par des pièces de rechange fournies par Park Place.

- Prise en charge des composants Cisco

PPT ne fait aucune déclaration concernant la conformité ou les garanties continues en vertu du CLUF du Client en ce qui concerne l'équipement touché par le présent Énoncé des travaux (EDT), et le Client renonce à toute réclamation contre PPT en rapport avec celui-ci.

« Park Place fournit du soutien pour les cartes de ligne énumérées dans le devis/EDT ci-joint. Park Place prend en charge ces cartes de ligne concernant le soutien technologique, la détermination de la défaillance matérielle et le remplacement des cartes de ligne et des cartes de superviseur. Il s'agit d'une solution prête à l'emploi et la fonctionnalité est indépendante de la licence et du système d'exploitation de base, mais devrait être compatible ».

- Cisco : Dispositifs de sécurité ASA

Les pare-feu ASA utilisant des fonctions basées sur des clés de licence, comme AnyConnect ou SSL VPN, ne sont pas admissibles à la couverture.

Ces appareils sont soumis à une licence. Nous ne pouvons soutenir que les clients qui détiennent des licences de base. Si l'unité avec licence de base et ensembles de fonctions échoue, nous ne pouvons pas fournir une nouvelle licence ou un nouveau transfert de licence. La licence est axée sur la clé d'activation du produit (PAK) et la licence ne peut être installée que sur un ID hôte (numéro de série du

- FirePOWER Software:

ASA firewalls running FirePOWER software, either natively or on a module, are ineligible for coverage due to the extensive use of subscription features and mandatory use of Cisco's Smart Licensing system.

- Cisco: MDS SAN Switching

These devices are license enforced. We can only fully support customers running base licensing. If the unit with base licensing and feature sets fails, we can't supply a new license or license transfer. The license is Product Activation Key (PAK) driven and license can only be installed on a Host-ID (serial # of chassis) that is entitled to the end user.

- Cisco: Wireless

Cisco wireless products using advanced license features and/or Cisco SMART licensing are not eligible for coverage. Cisco wireless products using advanced license features not part of a bundle are not eligible for support.

- DNA and Smart Licensing:

Our RMAs will only have base license features, any DNA/Smart License transfer is the responsibility of the end-user, and they must follow the process Cisco has in place for Rehosting DNA relicensing to an RMA.

- Cisco: ISR Routing

Cisco Routers using UCS modules, IPS Feature License, and/or other advanced license features not part of a bundle (such as ISR4000 routers using HSEC or Internal Service licenses) are not eligible for

châssis) qui a droit à l'utilisateur final.

- Logiciel FirePOWER:

Les pare-feu ASA exécutant le logiciel FirePOWER, soit de manière native ou sur un module, ne sont pas admissibles à la couverture en raison de l'utilisation intensive des fonctionnalités d'abonnement et de l'utilisation obligatoire du système Smart Licensing de Cisco.

- Cisco: Commutation MDS SAN

Ces appareils sont soumis à une licence. Nous ne pouvons soutenir que les clients qui détiennent des licences de base. Si l'unité avec licence de base et ensembles de fonctions échoue, nous ne pouvons pas fournir une nouvelle licence ou un nouveau transfert de licence. La licence est axée sur la clé d'activation du produit (PAK) et la licence ne peut être installée que sur un ID hôte (numéro de série du châssis) qui a droit à l'utilisateur final.

- Cisco: Sans-fil

Les produits sans fil Cisco qui utilisent des fonctions de licence avancées ou des licences Cisco SMART ne sont pas admissibles à la couverture. Les produits sans fil Cisco qui utilisent des fonctions de licence avancées ne faisant pas partie d'un forfait ne sont pas admissibles au soutien.

- ARN et licences intelligentes:

Nos AMD n'auront que des fonctions de licence de base, tout transfert de licence ARN/intelligent est la responsabilité de l'utilisateur final, et ils doivent suivre le processus mis en place par Cisco pour la relocation d'une licence ARN à une AMD.

- Cisco: Acheminement ISR

Les routeurs Cisco qui utilisent des modules UCS, une licence de fonction IPS ou d'autres fonctions de licence avancées qui ne font pas partie d'un forfait (comme les routeurs ISR4000 qui utilisent des

PRODUCT LIMITATIONS

coverage.

- DNA and Smart Licensing:

Our RMAs will only have base license features, any DNA/Smart License transfer is the responsibility of the end-user, and they must follow the process Cisco has in place for Rehosting DNA relicensing to an RMA.

- Cisco: ASR Routing

Honor Mode Licensing is supported on Cisco ASR 1000 Series switches starting from Cisco IOS-XE Releases 3.7S. With honor-based licensing a feature set capability can be enabled, the license is activated, but the system will tell you that you are using a feature that is not an officially installed license. Cisco then audits the customer and asks for payment for the feature set(s). Park Place Technologies will reimburse customer for the cost of securing a new IOS software license from Cisco and all reasonable costs of any related Cisco hardware inspection.

- Access Points: All OEMS

If any AP device requires a ladder for replacement, the customer is responsible for replacement and PPT will not dispatch a Field Engineer with a ladder, nor will a Field Engineer perform this replacement.

- Juniper: All

When using Park Place Hardware Maintenance support for Juniper hardware, Park Place recommends that the customer does not run perpetual or subscription-based services since support for this is proprietary to Juniper. If these features are needed after a failure, Park Place can identify the required license to be acquired through your Juniper VAR.

licences HSEC ou de service interne) ne sont pas admissibles à la couverture.

- ARN et licences intelligentes:

Nos AMD n'auront que des fonctions de licence de base, tout transfert de licence ARN/intelligent est la responsabilité de l'utilisateur final, et ils doivent suivre le processus mis en place par Cisco pour la relocation d'une licence ARN à une AMD.

- Cisco: Acheminement ISR

Les licences en mode Honor sont prises en charge sur les commutateurs Cisco de la série ASR 1000 à partir de Cisco IOS-XE version 3.7S. Avec une licence basée sur l'honneur, une fonctionnalité peut être activée, la licence est activée, mais le système vous indiquera que vous utilisez une fonctionnalité qui n'est pas une licence installée officiellement. Cisco vérifie ensuite le client et demande le paiement de l'ensemble(s) de fonctions. Park Place Technologies remboursera au client le coût de l'obtention d'une nouvelle licence de logiciel IOS de Cisco et tous les coûts raisonnables de toute inspection du matériel Cisco connexe.

- Points d'accès: Tous les FEO

Si un appareil AP nécessite une échelle pour le remplacement, le client est responsable du remplacement et PPT n'affectera pas un ingénieur sur le terrain avec une échelle, et un ingénieur sur le terrain n'effectuera pas ce remplacement.

- Juniper: Tout

Lors de l'utilisation de la prise en charge de l'entretien du matériel de Park Place pour le matériel Juniper, Park Place recommande que le client n'exécute pas de services perpétuels ou par abonnement, car cette prise en charge est la propriété de Juniper. Si ces fonctions sont nécessaires après une défaillance, Park Place peut identifier la licence requise à acquérir par l'intermédiaire de votre VAR Juniper.

PRODUCT LIMITATIONS

- Fortinet: All

When using Park Place Hardware Maintenance support for Fortinet hardware, Park Place recommends that the customer does not run perpetual or subscription-based services since support for this is proprietary to Fortinet. If these features are needed after a failure, Park Place can identify the required license to be acquired through your Fortinet VAR.

- F5: All

Park Place will restore the defective device back to pre-failure operation with base software and standard licensing. Any advanced software from base or higher than standard licensing should be disclosed before contract issue or at the time of quoting. If available any higher versions of license(s) may be provided and may have a fee. The application of such requires manufacturer approval and the agreement will be between you as the user and the manufacturer and must be consistent with the manufacturer's applicable policies.

- HP Aruba Central (APs):

When using Park Place TPM support for HP Aruba Access Points, Park Place makes no guarantees with respect to Aruba Central Management services running on devices where Park Place has performed a replacement with Park Place provided spares.

Storage

- Dell EMC XIO

Prior to terminating the maintenance relationship with Dell-EMC, it is highly recommended for Customers upgrade their XIOS to V4.0.27-1.

- Fortinet: Tout

Lors de l'utilisation de la prise en charge de l'entretien du matériel de Park Place pour le matériel de Fortinet, Park Place recommande que le client n'exécute pas de services perpétuels ou par abonnement, car cette prise en charge est la propriété de Fortinet. Si ces fonctions sont nécessaires après une défaillance, Park Place peut identifier la licence requise à acquérir par l'intermédiaire de votre VAR Fortinet.

- F5: Tout

Park Place rétablira le fonctionnement de l'appareil défectueux avant l'échec avec un logiciel de base et une licence standard. Tout logiciel avancé de base ou supérieur à la licence standard doit être divulgué avant l'émission du contrat ou au moment de la soumission. Si disponible, des versions plus élevées de licence(s) peuvent être fournies et peuvent entraîner des frais. L'application de ces exigences nécessite l'approbation du fabricant et l'accord sera conclu entre vous en tant qu'utilisateur et le fabricant et doit être conforme aux politiques applicables du fabricant.

- HP Aruba Central (AP):

Lors de l'utilisation de la prise en charge de la MPT de Park Place pour les points d'accès HP Aruba, Park Place ne donne aucune garantie en ce qui concerne les services de gestion centrale d'Aruba fonctionnant sur les appareils dont Park Place a effectué un remplacement par des pièces de rechange fournies par Park Place.

Stockage

- Dell EMC XIO

Avant de mettre fin à la relation de maintenance avec Dell-EMC, il est fortement recommandé aux clients de mettre à niveau leur XIOS à la version V4.0.27-1.

PRODUCT LIMITATIONS

The upgrade includes features which dramatically improve the service experience, including a BBU lifecycle counter and critical microcode fixes.

Should a customer opt to not upgrade the XIOS, below are the risks to be aware of:

BBU lifecycle test cannot be run on older versions. Therefore, BBU will have an undetermined life expectancy unless XIOS is upgraded to V4.0.27-1.

To mitigate the risk of downtime, it is highly recommended that PPT replace the batteries prior to contract start date should a customer opt to not upgrade the XIOS to V4.0.27-1. Parts and labor costs will be covered in the overall maintenance contract.

- IBM Storwize

OS DISCLAIMER: Cannot support Storwize equipment unless system is running OS 7.4.x or higher.

- HPE 3PAR – All 3PARs running OS version v3.2.2 and newer & SP v5.0 and newer

Strong password restrictions could apply, [click here](#) for more details.

- IBM XIV

Park Place support for IBM XIV (Gen2 & Gen3) is limited to major hardware component replacements only (disks, modules, UPSs, batteries, ATS). No support can be provided for the XIV software or OS. No support can be provided should the storage become unavailable due to a hard down/unavailability scenario consistent with an unclean shutdown or a

La mise à niveau comprend des fonctions qui améliorent considérablement l'expérience de service, y compris un compteur de cycle de vie de l'unité de bande de base (de son acronyme anglais BBU) et des corrections de microcodes critiques.

Si un client choisit de ne pas mettre à niveau le XIOS, voici les risques à connaître :

Le test de cycle de vie de la BBU ne peut pas être exécuté sur les versions plus anciennes. Par conséquent, la BBU aura une espérance de vie indéterminée à moins que XIOS ne soit mis à niveau à la version V4.0.27-1.

Pour atténuer le risque de temps d'arrêt, il est fortement recommandé que PPT remplace les piles avant la date de début du contrat si un client choisit de ne pas mettre à niveau le XIOS à V4.0.27-1. Les coûts des pièces et de la main-d'œuvre seront couverts dans le contrat d'entretien global.

- IBM Storwize

NOS AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ: Impossible de prendre en charge l'équipement Storwize à moins que le système n'exécute OS 7.4.x ou une version ultérieure.

- HPE 3PAR – Tous les 3PARs version 3.2.2 du système d'exploitation et les versions plus récentes et SP v5.0 et les versions plus récentes

Des restrictions liées à des mots de passe forts peuvent s'appliquer, [cliquez ici](#) pour obtenir davantage de précisions.

- IBM XIV

La prise en charge de Park Place pour IBM XIV (Gen2 & Gen3) est limitée aux principaux remplacements de composants matériels uniquement (disques, modules, onduleurs, batteries, ATS). Aucun soutien ne peut être fourni pour le logiciel XIV ou le système d'exploitation. Aucun soutien ne peut être fourni si le stockage devient

PRODUCT LIMITATIONS

cluster-wide OS failure.

- IBM FlashSystem A9000/R

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components in the IBM FlashSystem A9000 and A9000R Arrays.

Prior to acceptance of this support agreement, "Customer" agrees to engage IBM TSMO, accept IBM's terms and conditions, download the IBM Technician Assistant (TA) tool and store the tool in an accessible location for any service requirements of the FlashSystem A9000 / A9000R.

- HPE Nimble (CS/AF/HF)

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components in the HPE Nimble CS, SF, AF, or HF Series Storage.

Strong password restrictions could apply, [click here](#) for more details.

Nimble – "Parts Only" request for Controllers – MUST have a PPT/CP FE onsite.

Nimble – "Parts Only" requests for Disks & Power Supplies can be facilitated as normal.

- Dell Compellent SC9000

The customer needs to make a backup of the firmware in each SC9000 system. This backup will include licenses. The customer must also register their systems with Dell's Digital Locker to have access to firmware and licenses for their SC9000 systems.

indisponible en raison d'un scénario de panne/indisponibilité difficile compatible avec un arrêt de nettoyage ou une défaillance du système d'exploitation à l'échelle du cluster.

- IBM FlashSystem A9000/R

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant des tableaux IBM FlashSystem A9000 et A9000R.

Avant d'accepter la présente entente de soutien, le « Client » accepte d'engager IBM TSMO, d'accepter les conditions générales d'IBM, de télécharger l'outil IBM Technician Assistant (TA) et de stocker l'outil dans un endroit accessible pour toute exigence de service du FlashSystem A9000/A9000R.

- HPE Nimble (CS/AF/HF)

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant du stockage HPE Nimble CS, SF, AF ou HF Series.

Des restrictions liées à des mots de passe forts peuvent s'appliquer, [cliquez ici](#) pour obtenir davantage de précisions.

Nimble – Demande « Pièces seulement » pour les contrôleurs – DOIT avoir un PPT/CP FE sur place.

Nimble – Les demandes de « pièces seulement » pour les disques et les blocs d'alimentation peuvent être facilitées comme d'habitude.

- Dell Compellent SC9000

Le client doit faire une sauvegarde du micrologiciel de chaque système SC9000. Cette sauvegarde comprendra les licences. Le client doit également enregistrer ses systèmes auprès du casier numérique de Dell pour avoir accès au micrologiciel

PRODUCT LIMITATIONS

- Dell PowerVault NX “30” Series

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components in the Dell EMC PowerVault NX3x30 & NX430 Storage Arrays.

The customer’s system must have a vFlash SD Card installed and the Server Profile backed up to the vFlash Card. Validation of this backup is required prior to acceptance of the support agreement. If vFlash Card is not present or the customer needs assistance with the Server Profile Backup, PPT can provide for a nominal fee in addition to the maintenance fees.

- NetApp (FAS/AFF/V-Filer)

Controller replacement is on a best effort basis and may not meet the requested SLA due to the controllers needing to be re-flashed in the Westborough Lab prior to replacement. This applies to all arrays running ONTAP 8.2 or higher. The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components.

- NetApp E & EF-Series

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, firmware, configuration settings and data following Park Place’s replacement of any components in NetApp E and EF-Series arrays.

The minimum SANtricity code level required for E28xx, E57xx Series, and EF570 is 11.80.1R1 or higher. "IC" Import Controlled controllers are NOT supported. These are specifically made for countries where encryption is not allowed such as Russia or

et aux licences de ses systèmes SC9000.

- Dell PowerVault série NX « 30 »

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant des tableaux de stockage Dell EMC PowerVault NX3x30 et NX430.

Une carte SD vFlash doit être installée sur le système du client et le profil du serveur doit être sauvegardé sur la carte vFlash. La validation de cette sauvegarde est requise avant l’acceptation de l’entente de soutien. Si la carte vFlash n’est pas présente ou si le client a besoin d’aide avec la sauvegarde du profil du serveur, PPT peut payer des frais nominaux en plus des frais de maintenance.

- NetApp (FAS/AFF/V-Filer)

Le remplacement du contrôleur est effectué dans la mesure du possible et pourrait ne pas respecter l’EQS demandée, car les contrôleurs doivent être relancés dans le laboratoire de Westborough avant le remplacement. Cela s’applique à tous les tableaux utilisant ONTAP 8.2 ou une version ultérieure. Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement de tout composant par Park Place.

- Séries E et EF de NetApp

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des micrologiciels, des paramètres de configuration et des données après le remplacement par Park Place de tout composant des tableaux NetApp E et EF-Series.

Le niveau de code minimum SANtricity requis pour E28xx, E57xx Series, et EF570 est 11.80.1R1 ou un niveau plus élevé. Les contrôleurs « Import Controlled » ou « IC » ne sont PAS pris en charge. Ceux-ci sont faits spécifiquement pour des pays où

PRODUCT LIMITATIONS

China. IC controllers cannot be intermixed with non-IC controllers. These can be identified in the configuration file. The replacement part number will have an -IC on the end.

- Dell PowerProtect DD

The customer is responsible for the backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components in the Dell PowerProtect Data Domain Storage.

Please note that in the event of a head or chassis swap, Park Place Field and Advanced Engineers will require remote access to the array. Should there be any interruptions in communications, there will be a delay in restoration of the device. Should the Park Place engineering team be unsuccessful in completing this procedure, Dell EMC may need to be engaged to resolve the issue.

- Dell Unity XT

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components in the Dell EMC Unity XT Series Storage.

Park Place is not responsible for restoration or data loss for any pre-existing issues or known issues within the Unity XT environment, such as double-faulted dynamic pools and “dirty” cache.

- IBM TS7xxx Virtual Tape Grids

Park Place Technologies (PPT) has the technical ability to support Virtual Tape Server (VTS) Solutions. PPT Can Monitor and Support TS7720, TS7740, and TS7760's that are operating in a standalone environment. PPT can also Monitor and Support

le chiffrement n'est pas autorisé, comme la Russie ou la Chine. Les contrôleurs IC ne peuvent pas être mélangés à des contrôleurs qui ne sont pas IC. Ceux-ci peuvent être identifiés dans le fichier de configuration. Le numéro de la pièce de remplacement se terminera par -IC.

- Dell PowerProtect DD

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant du stockage de domaine de données Dell PowerProtect.

Veuillez noter qu'en cas d'échange de tête ou de châssis, les ingénieurs de terrain et les ingénieurs avancés de Park Place auront besoin d'un accès à distance au réseau. En cas d'interruption des communications, la restauration de l'appareil sera retardée. Si l'équipe d'ingénierie de Park Place n'arrive pas à terminer cette procédure, Dell EMC pourrait devoir être engagée pour résoudre le problème.

- Dell Unity XT

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant du stockage Dell EMC Unity XT Series.

Park Place n'est pas responsable de la restauration ou de la perte de données pour tout problème préexistant ou connu dans l'environnement Unity XT, comme les piscines dynamiques à double défaut et le cache « sale ».

- Grilles de bandes virtuelles IBM TS7xxx

Park Place Technologies (PPT) a la capacité technique de prendre en charge les solutions de serveur de bande virtuel (VTS). PPT peut surveiller et prendre en charge les TS7720, TS7740 et TS7760 qui fonctionnent dans un environnement

PRODUCT LIMITATIONS

TS7720, TS7740, and TS7760's that are Configured in a Grid with Specific Exclusions.

- What is a Grid?

Grid Environments are used for distributed data or Disaster Recovery (DR) Solutions. A Grid is taking 2 to 8 of those TS77xx VTS units/nodes and performing real time data replication between multiple units/nodes in multiple locations using Proprietary IBM Software via networked connections.

- Challenges of TPM (Third Party Maintenance) Support of IBM VTS Grid Environments

OEM (Original Equipment Manufacturer) proprietary tools and utilities are required to diagnose and analyze copy failures, copy backups, or performance problems causing distributed or composite virtual tape library problems across the Grid. These types of problems would require OEM intervention via a Time and Materials (T&M) ticket to properly resolve. The OEM does not provide authorization or access to any third-party maintenance provider to these tools. These tools are owned and used exclusively by the OEM.

- Example Situation

By OEM design certain service procedures and grid recovery actions require the use of OEM proprietary tools and OEM software manipulation. There may be delays getting OEM engagement due to their T&M policies, which may result in operating in a degraded

autonome. PPT peut également surveiller et prendre en charge les TS7720, TS7740 et TS7760 qui sont configurés dans une grille avec des exclusions spécifiques.

- Qu'est-ce qu'une grille?

Les environnements réseau sont utilisés pour les données distribuées ou les solutions de reprise après sinistre (DR). Une grille prend de 2 à 8 de ces unités/nœuds TS77xx VTS et effectue une réplication des données en temps réel entre plusieurs unités/nœuds dans plusieurs emplacements à l'aide du logiciel IBM exclusif via des connexions en réseau.

- Défis liés à la maintenance par des tiers (MPT) pour le soutien des environnements de réseau IBM VTS

Les outils et les utilitaires exclusifs du FEO (fabricant d'équipement d'origine) sont nécessaires pour diagnostiquer et analyser les défaillances de copie, les sauvegardes de copie ou les problèmes de performance causant des problèmes de bibliothèque de bandes virtuelles distribuées ou composites dans l'ensemble du réseau. Ces types de problèmes nécessiteraient l'intervention du FEO au moyen d'un billet de temps et matériaux (T&M) pour résoudre correctement le problème. Le FEO ne fournit pas d'autorisation ou d'accès à un fournisseur de maintenance tiers pour ces outils. Ces outils appartiennent exclusivement au FEO et sont utilisés par celui-ci.

- Exemple de situation

Par conception FEO, certaines procédures de service et mesures de récupération du réseau nécessitent l'utilisation d'outils exclusifs FEO et la manipulation de logiciels FEO. Il peut y avoir des retards dans l'obtention de l'engagement du FEO en raison de leurs

state until OEM engagement.

- OEM T&M Support Guidance

OEM T&M service is at the sole discretion of the OEM and available Monday to Friday within normal business hours. The OEM requires that the request for T&M service be made from the System Owner. The OEM may decline to service Systems that have reached or passed End of Life/End of Service Life (EOL/EOSL). The OEM is not under any obligation to respond to or be held to any time frame or constraints. This information is offered for guidance only.

- Facts

No TPM has access into a clients Grid Environment/Grid Software.

No TPM has access to OEM Proprietary tools for resolving problems within the Grid Software or Environment.

- Statements Related to Service and Specific Exclusions to PPT Service:

Exclusion: Remediation of Grid Performance Issues.

Exclusion: Issues with Data Copies and the analysis of any issues related to Backups, Replication or Virtual Volume Management and Grid Communication.

Data and the Protection of the Data remains the exclusive responsibility of the Client/System Owner.

Exclusion: Post Hardware Remediation, during

politiques T&M, ce qui peut entraîner une dégradation de l'exploitation jusqu'à l'engagement du FEO.

- Conseils de soutien pour les FEO et les T&M

Le service T&M du FEO est à la seule discrétion du FEO et est disponible du lundi au vendredi dans les heures normales d'ouverture. Le FEO exige que la demande de service T&M soit faite par le propriétaire du système. Le FEO peut refuser de réparer les systèmes qui ont atteint ou dépassé la fin de vie/fin de vie utile (EOL/EOSL). Le FEO n'est pas tenu de répondre ou d'être tenu de respecter une période ou des contraintes. Cette information est offerte à titre indicatif seulement.

- Faits

Aucune MPT n'a accès à l'environnement de réseau/logiciel de réseau d'un client.

Aucune MPT n'a accès aux outils exclusifs des fabricants d'équipement d'origine pour résoudre les problèmes dans le logiciel ou l'environnement Grid.

- Déclarations relatives au service et exclusions spécifiques au service PPT :

Exclusion : Correction des problèmes de rendement du réseau.

Exclusion : Problèmes avec les copies de données et l'analyse de tout problème lié aux sauvegardes, à la reproduction ou à la gestion virtuelle du volume et à la communication réseau.

Les données et la protection des données demeurent la responsabilité exclusive du client/propriétaire du système.

Exclusion : Après la remise en état du

PRODUCT LIMITATIONS

Service repairation, when a Unit/Node is not accepted back into the Grid.

Exclusion: The cost of OEM T&M engagement.

PPT will be exclusively responsible for The Monitoring and Hardware Remediation of the TS77xx/VTS System on the express understanding that PPT and No Other TPM have access into the Grid Environment/Grid Software.

- HPE StoreOnce

Strong password restrictions could apply, [click here](#) for more details.

- HPE Lefthand/StoreVirtual

Strong password restrictions could apply, [click here](#) for more details.

- HPE Primera

The customer is responsible for the virtualization software, software images, encryption keys/settings, backups and restoration of licenses, settings, and data before and following Park Place replacement of any components in the HPE Primera 600 Storage. Strong Password restrictions apply, [click here](#) for details.

- Dell PowerStore

The customer is responsible for the virtualization software, software images, encryption keys/settings, backups and restoration of licenses, settings, and data

matériel, pendant la réparation du service, lorsqu'une unité/nœud n'est pas acceptée de nouveau dans la grille.

Exclusion : Le coût de l'engagement des FEO en matière de T&M.

PPT sera exclusivement responsable de la surveillance et de la remise en état du matériel du système TS77xx/VTS, étant entendu que PPT et Aucun autre MPT ont accès au logiciel Grid Environment/Grid.

- HPE StoreOnce

Des restrictions liées à des mots de passe forts peuvent s'appliquer, [cliquez ici](#) pour obtenir davantage de précisions.

- HPE Lefthand/StoreVirtual

Des restrictions liées à des mots de passe forts peuvent s'appliquer, [cliquez ici](#) pour obtenir davantage de précisions.

- HPE Primera

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés/paramètres de chiffrement, des sauvegardes et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant dans la base de stockage HPE Primera 600. Des restrictions liées à des mots de passe forts s'appliquent, [cliquez ici](#) pour obtenir davantage de précisions.

- Dell PowerStore

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés/paramètres de chiffrement, des sauvegardes et de la restauration des

PRODUCT LIMITATIONS

before and following Park Place replacement of any components in the Dell PowerStore Storage. The customer must have PowerStoreOS version 3.x.x.x or higher running to be eligible for support by Park Place Technologies, Inc.

- Dell PowerScale

The customer is responsible for the virtualization software, software images, encryption keys/settings, backups and restoration of licenses, settings, and data before and following Park Place replacement of any components in the Dell PowerScale Storage.

All PowerScale nodes require the OneFS operating system at the following minimum version revisions for the applicable arrays:

<u>Models</u>	<u>OnsFS</u>	<u>Version</u>
F200 and F600	<u>mínimum</u>	OneFS_v9.0.0.0 or newer
F900		OneFS_v9.2.0.0 or newer
A300, A3000, H700 & H7000		OneFS_v9.2.1.0 or newer

licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant dans la base de stockage Dell PowerStore. Le client doit utiliser la version 3.x.x.x de PowerStoreOS ou une version plus récente pour pouvoir être pris en charge par Park Place Technologies, Inc.

- Dell PowerScale

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés/paramètres de chiffrement, des sauvegardes et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant dans la base de stockage Dell PowerScale.

Tous les nœuds PowerScale nécessitent le système d'exploitation OneFS avec au minimum les révisions de la version minimum suivante pour les tableaux concernés :

<u>Modèles</u>	<u>Version</u>	<u>OnsFS au</u>
F200 et F600	OneFS_v9.0.0.0	<u>mínimum</u> ou une version plus récente
F900	OneFS_v9.2.0.0	ou une version plus récente
A300, A3000, H700 et H7000	OneFS_v9.2.1.0	ou une version plus récente

Server

- Dell PowerEdge (OEMR XL)

Dell PowerEdge OEMR XL servers/appliances are based on standard Dell PowerEdge server hardware, however OEMR XL servers have a customized System identity and potentially bespoke firmware, it is the customers responsibility to have a copy of the System identity and firmware files. Park Place cannot accept liability for “functionality” issues after parts replacement if it relates to the System identity or firmware, these issues will be classed as Out of Scope for the hardware maintenance support agreement. This can be verified by running the Dell Service Tag.

- IBM Power Servers

Customer may incur additional charges for logical partitions associated with system if not identified prior to quote completion or if service issue occurs after inception of contract.

- IBM z Mainframes (zSeries)

See Mainframe Addendum write up that needs to go out with all mainframe quotes

- HPE Superdome 2

Park Place Technologies support for HPE Superdome 2 equipment is for Firmware revision level of 4.2.36 or higher

- HPE Superdome X

Park Place Technologies support for HPE Superdome X equipment is for Firmware revision level of 8.8.xxx or higher

Serveur

- Dell PowerEdge (OEMR XL)

Les serveurs/appareils Dell PowerEdge OEMR XL sont basés sur le matériel de serveur Dell PowerEdge standard. Cependant, les serveurs OEMR XL ont une identité de système personnalisée et un micrologiciel potentiellement sur mesure, il incombe au client d’avoir une copie de l’identité du système et des fichiers de micrologiciel. Park Place ne peut être tenue responsable des problèmes de « fonctionnalité » après le remplacement des pièces s’ils concernent l’identité du système ou le micrologiciel. Ces problèmes seront classés comme hors de portée pour l’accord de soutien à l’entretien du matériel. Cela peut être vérifié en exécutant l’étiquette de service Dell.

- Serveurs IBM Power

Le client peut encourir des frais supplémentaires pour les partitions logiques associées au système si elles ne sont pas identifiées avant l’achèvement du devis ou si un problème de service survient après la création du contrat.

- IBM z Mainframes (zSeries)

Voir la rédaction de l’addenda sur l’ordinateur central qui doit être envoyée avec toutes les soumissions de l’ordinateur central

- HPE Superdome 2

La prise en charge de Park Place Technologies pour l’équipement HPE Superdome 2 est pour le niveau de révision du micrologiciel de 4.2.36 ou supérieur

- La prise en charge de HPE Superdome X

Park Place Technologies pour l’équipement HPE Superdome X est pour le niveau de révision du micrologiciel de ou supérieur à 8.8.xxx

PRODUCT LIMITATIONS

- HPE Synergy

Customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings, and data following Park Place Technologies replacement of any components. Customer should download and maintain an archive of the latest and/or current version of the Synergy Support Pack and any updates in between.

- Sun / Oracle xSeries

Park Place Technologies support for Sun / Oracle xSeries servers does not include the following product families: Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA).

HyperConverged

- HPE SimpliVity

The customer is responsible for the virtualization software, software images, encryption keys/settings, backups and restoration of licenses, settings, and data before and following Park Place replacement of any components in the HPE SimpliVity. The customer must have a copy of the SimpliVity Support Pack (SVTSP) aligned to the running environment of their infrastructure.

- Vblock

Park Place Technologies support for EMC VBlock equipment is limited to HW break/fix support for individual VBlock HW components. Park Place cannot support the VCE SW or configurations within the VBlock. Customer should obtain this support from VCE or the OEM(s) directly and/or should lock the configuration and software/firmware version of all components.

- HPE Synergy

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement de tout composant par Park Place Technologies. Le Client doit télécharger et conserver une archive de la dernière ou de la version actuelle du Paquet de soutien Synergy et de toute mise à jour entre les deux.

- Sun / Oracle xSeries

La prise en charge de Park Place Technologies pour les serveurs Sun / Oracle xSeries ne comprend pas les familles de produits suivantes : Exadata / Exalytics / Exalogic / Appareils de base de données objet (« Object Database Appliances » ou « ODA ») / Application de base pour les mégadonnées (« Big Data Base Application » ou « BDA »).

Hyperconvergé

- HPE SimpliVity

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés/paramètres de chiffrement, des sauvegardes et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant dans HPE SimpliVity. Le client doit avoir une copie du Paquet de soutien SimpliVity (SVTSP) aligné sur l'environnement de fonctionnement de son infrastructure.

- Vblock

La prise en charge de Park Place Technologies pour l'équipement EMC VBlock est limitée à la prise en charge des bris/réparations HW pour les composants individuels VBlock HW. Park Place ne peut pas prendre en charge le logiciel VCE ou les configurations dans le VBlock. Le client doit obtenir ce soutien directement de VCE ou du/des équipementier(s) ou doit verrouiller la configuration et la version du logiciel/micrologiciel de tous les composants.

PRODUCT LIMITATIONS

- Dell VxRail

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components in their Dell VxRail nodes. See VxRail node backup procedure document.

- Nutanix (NX)

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, clusters, VMs and data following Park Place replacement of any components in the Nutanix NX Servers, exception being is covered by a managed services agreement with Park Place.

The customer is also responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following Park Place replacement of any components in the Nutanix NX Servers.

Support for Nutanix NX Servers is subject to spares availability following complete product discovery.

Nutanix NX Servers are based upon Supermicro servers and compute nodes. For comprehensive support, specifically for disk drives requiring discovery and replacement a Supermicro DataCenter Management Suite per Node License Key (SFT-DCMS-SINGLE) needs to be loaded on each compute node/server.

- Dell VxRail

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant de ses nœuds Dell VxRail. Voir le document de procédure de sauvegarde de nœud VxRail.

- Nutanix (NX)

Le client est responsable de la sauvegardes et de la restauration des licences, grappes, VM et données à la suite du remplacement par Park Place de tout composant des Serveurs Nutanix NX, sauf en cas de couverture par un contrat de services gérés conclu avec Park Place.

Le client est également responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement de tout composant par Park Place dans les Serveurs Nutanix NX.

L'assistance pour les Serveurs Nutanix NX est assujettie à la disponibilité des pièces de rechange à la suite de la découverte intégrale du produit.

Les Serveurs Nutanix NX sont basés sur des serveurs de Supermicro et des nœuds informatiques. Pour une assistance complète, particulièrement pour les lecteurs de disques nécessitant la découverte et le remplacement, une Suite de gestion de centre de données de Supermicro (« Supermicro DataCenter Management Suite ») par clé de licence de nœud (SFT-DCMS-SINGLE) doit être chargée sur chaque nœud/serveur informatique.