

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- 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

製品についての限定 ハードウェア保守サービス

労務のみ

Park Place が労務のみを提供するデバイスは、OEM サポート契約があるものを前提としています。これらのデバイスに OEM 契約がない場合、Park Place は、顧客が部品および／または遠隔技術支援を提供することを前提として、労務サービスのみを履行します。

Park Place は、労務のみの SLA の一環として、フィールドエンジニア（スマートハンズのみ）を提供します。Park Place は、労務のみの SLA の下では、いかなる部品、ソフトウェアの更新またはデバイスのコンフィギュレーションの決定も提供しません。コンフィギュレーションに関するサポートは、OEM サポート tier 3 リソースまたは顧客 tier 3 リソースを通じて提供します。

労務のみ（SLS）の SLA は、翌営業日（NBD）です。

ネットワーキング

- InfiniBand: Mellanox/NVIDIA:

InfiniBand スイッチの部品を Park Place Technologies が交換をした後のライセンス、ファームウェア、設定およびデータのバックアップおよび復元はすべて顧客の責任です。シャーシベースのシステムのラインカードは、契約締結前または見積時に開示する必要があります。なぜなら、特定のモデルの価格は、より上位のコンフィギュレーションに基づいて変更される場合があるからです。

- InfiniBand: その他のOEM

Park Place Technologiesがそのサービスの義務を果たすためには、顧客は、(a)故障の証明および故障と故障がシステムからであることを確認するために

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- Cisco: Catalyst 9K series

Park Place RMAs will only have base license features;

とった手順に関する文書並びに／または (b) 完全な故障の場合は、写真またはビデオの証拠を提供する必要があります。

- Palo Alto:

Palo AltoのハードウェアのためにPark Placeのハードウェア保守サポートを利用する場合、このサポートはPalo Alto専用のものであるため、Park Placeは、永久またはサブスクリプションベースのサービスを実行しないことを顧客に推奨しています。Park Placeは、Park Placeがスペアを提供してPark Placeが交換をしたデバイス上で実行されるライセンス機能および／またはサービスに関して、いかなる保証もしません。ソフトウェアまたはライセンスの移行はエンドユーザーの責任であり、再ライセンスまたはRMAへのユーザーライセンスの移行については、Palo Altoのプロセスに従わなければなりません。

- Cisco: Meraki全般 :

Park Placeは、未登録のMerakiシリアル番号のRMAハードウェアの交換をします。Park Placeは、顧客が自身の認証情報でログインしている間に、顧客が顧客のMerakiポータルでMerakiシリアル番号の再登録をするための支援をすることができます。顧客は、交換したハードウェアをアクティベートして使用するには、Merakiライセンスが必要です。

Meraki ライセンスには、ソフトウェアの更新とテクニカルアシスタンスセンター (TAC) のサポートが含まれており、顧客はこれを、Meraki を通じて入手してください。Park Place は、RMA サポートおよび／またはフィールドエンジニア (FE) のサポートを提供します。

- Cisco : Catalyst 9Kシリーズ

Park Placeの返品保証 (RMA) には、基本ライセ

PRODUCT LIMITATIONS

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.

ンス機能のみが含まれます。DNAライセンスの移行はエンドユーザーの責任で、エンドユーザーは、RMAに再ホストDNA再ライセンスをするためのCiscoのプロセスに従う必要があります。Park Placeは、顧客の認証情報でログインした状態でDNAライセンスの再ホストを支援することができます。

- Cisco : Nexus 3Kおよび9Kシリーズ

これらは、ライセンスの自主管理ベースのシステムで動作します。自主管理ベースのライセンスでは、機能セットを有効にすることができ、ライセンスはアクティベートされますが、システムは、正式にインストールされていないライセンスの機能を使用していることを通知します。その後、Ciscoは、顧客を監査し、機能セットに対する支払いを要求します。

条件 1 – 顧客は、ライセンス機能セットを有効にするライセンスをもたないこと – 基本ライセンスのみ。PPTは、機能セットが有効になっていないユニットを交換します。

条件 2 – 顧客は、Cisco を通じて従前購入したライセンス機能セットを有効にしていること。PPTは、機能セットが有効になっていないユニットを交換します。デバイスのコンフィギュレーションの復元により、自主管理ベースのライセンスは機能セットをアクティベートします。その後、Ciscoは顧客を監査し、機能セットに対する支払いを要求します。

- Ciscoのアプリケーションセントリックインフラストラクチャ (ACI)

CiscoのACIファブリックの一環として稼働するNexusスイッチは、ACIが極めてプロプライエタリでソフトウェアに依存する性質を持っているため、保守の対象外です。

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 : Nexus 5Kおよび6Kシリーズ

これらのデバイスにはライセンスが適用されます。当社が完全にサポートできるのは、基本ライセンスを実行している顧客のみです。基本ライセンスと機能セットを搭載したユニットが故障した場合、新しいライセンスの提供またはライセンスの移行はできません。ライセンスはプロダクトアクティベーションキー（PAK）駆動で、ライセンスはエンドユーザーに権利があるホストID（シャーシのシリアル番号）にのみインストールできます。

- Cisco : Nexus 7Kシリーズ

Nexus 7Kが基本ライセンスのみで動作（他はなし） - Nexus 7Kが追加オプションの高度な機能ライセンスなく動作している場合、当社は、Nexus 7Kのすべての側面を完全にサポートすることができます。

Nexus 7Kが単一のスーパーバイザーカードで動作 - Nexus 7Kが拡張機能セットを実行している場合（「show license usage」コマンド出力が必要）、スーパーバイザーカードの故障時にライセンスのバックアップが存在しない場合、それらを移行することはできません。ライセンスの付与は、シャーシのシリアル番号によって実行されます。

Nexus 7Kが冗長スーパーバイザーカードで動作 - 二元的スーパーバイザーシステムでは、冗長スーパーバイザーエンジンに障害が発生した場合、高度なライセンスを持っていても交換できるはずですが。これは、ライセンスがラインカード／スーパーバイザーではなく、シャーシのシリアル番号に関連付けられているためです。二元的スーパーバイザーに障害が発生した場合は、すべてのライセンスを外部サーバーにバックアップしておくことが不可欠です。PPTは、交換プロセス中に失われたライセンスを交換することはできません。稀ですがシャーシに障害が発生した場合、ライセンスを移行することはでき

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 sparing.

- 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

ません。

- Cisco : Nexus DNAとスマートライセンス

NexusシリーズスイッチのPark Place の第三者保守サポートを利用する場合、Park Placeは顧客がDNAサブスクリプションサービスを実行しないことを推奨しています。Park Placeは、Park Placeが提供するスペアでPark Placeが交換をしたデバイス上で実行されるDNAサブスクリプションサービスに関して、いかなる保証もしません。

- Ciscoの部品サポート

PPTは、本作業範囲記述書（SOW）の影響を受ける機器に関して、顧客のエンドユーザーライセンス契約（EULA）への準拠またはEULAに基づく継続的な保証に関して一切の表明を行わず、顧客は、これに関連するPPTに対する一切の請求の申立てを放棄します。

Park Placeは、添付の見積書／SOWに記載されたラインカードのサポートを提供しています。Park Placeは、技術サポート、ハードウェア障害の判断、ラインカードおよびスーパーバイザーカードの交換に関して、これらのラインカードをサポートしています。これは（接続すればすぐに使用できる）プラグアンドプレイソリューションであり、機能はライセンスおよびベースOSに依存しませんが、互換性はあるはずです。

- Cisco : ASAセキュリティアプライアンス

AnyConnectまたはSSL VPNなど、ライセンスキーベースの機能を使用しているASAファイアウォールは、保守の対象外です。

これらのデバイスにはライセンスが適用されます。当社が完全にサポートできるのは、基本ライセンスを実行している顧客のみです。基本ライセンスと機能セットを搭載したユニットが故障した場合、新し

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- 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.

いライセンスの提供またはライセンスの移行はできません。ライセンスはプロダクトアクティベーションキー（PAK）駆動で、ライセンスはエンドユーザーに権利があるホストID（シャーシのシリアル番号）にのみインストールできます。

- FirePOWERソフトウェア：

FirePOWER ソフトウェアをネイティブまたはモジュールで動作させる ASA ファイアウォールは、サブスクリプション機能の使用が広範であることと Cisco のスマートライセンスシステムの使用が義務付けられていることから、保守の対象外です。

- Cisco：MDS SANスイッチング

これらのデバイスにはライセンスが適用されます。当社が完全にサポートできるのは、基本ライセンスを実行している顧客のみです。基本ライセンスと機能セットを搭載したユニットが故障した場合、新しいライセンスの提供またはライセンスの移行はできません。ライセンスはプロダクトアクティベーションキー（PAK）駆動で、ライセンスはエンドユーザーに権利があるホストID（シャーシのシリアル番号）にのみインストールできます。

- Cisco：ワイヤレス

高度なライセンス機能および／またはCiscoスマートライセンスを使用するCiscoワイヤレス製品は、保守の対象外です。バンドルの一環ではない高度なライセンス機能を使用するCiscoワイヤレス製品は、保守の対象外です。

- DNAとスマートライセンス：

当社の RMA には基本ライセンス機能しかなく、DNA／スマートライセンスの移行はエンドユーザーの責任であり、RMA に再ホスト DNA の再ライセン

PRODUCT LIMITATIONS

スをするためには Cisco のプロセスに従わなければなりません。

- 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 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

- Cisco : ISRルーティング

UCSモジュール、IPS機能ライセンスおよび／またはバンドルの一環ではないその他の高度なライセンス機能（HSECまたは内部サービスライセンスを使用するISR4000ルーターなど）を使用するCiscoのルーターは、保守の対象外です。

- DNAとスマートライセンス：

当社の RMA には基本ライセンス機能しかなく、DNA／スマートライセンスの移行はエンドユーザーの責任であり、RMA に再ホスト DNA の再ライセンスをするための Cisco のプロセスに従わなければなりません。

- Cisco : ASRルーティング

自主管理モードライセンスは、CiscoIOS-XEリリース3.7S以降のCiscoASR 1000シリーズスイッチでサポートされています。自主管理ベースライセンスでは、機能セットを有効にすることができ、ライセンスはアクティベートされますが、正式にインストールされたライセンスではない機能を使用していることがシステムから通知されます。その後、Ciscoは顧客を監査し、機能セットに対する支払いを要求します。Park Place Technologiesは、Ciscoから新しいIOSソフトウェアライセンスを確保するための費用と、関連するCiscoハードウェア検査のすべての合理的な費用を顧客に償還します。

- アクセスポイント：全OEM

APデバイスの交換にはしごが必要な場合は、顧客が交換の責任を負い、PPTははしごを持ったフィールドエンジニアを派遣せず、フィールドエンジニア

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- 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 manufactures applicable policies.

- HP Aruba Central (APs):

When using Park Place TPM support for HP Aruba

がこの交換を行うこともありません。

- Juniper : すべて

JuniperのハードウェアのためにPark Placeのハードウェア保守サポートを利用する場合、このサポートはJuniper専用のものであるため、Park Placeは、永久またはサブスクリプションベースのサービスを実行しないことを顧客に推奨しています。障害後にこれらの機能が必要になった場合、Park PlaceはJuniper VARを通じて取得する必要なライセンスを特定できます。

- Fortinet : すべて

Fortinet のハードウェアのために Park Place のハードウェア保守サポートを利用する場合、このサポートは Fortinet 専用のものであるため、Park Place は、永久またはサブスクリプションベースのサービスを実行しないことを顧客に推奨しています。障害後にこれらの機能が必要になった場合、Park Place は Fortinet VAR を通じて取得する必要なライセンスを特定できます。

- F5 : すべて

Park Placeは、基本ソフトウェアと標準ライセンスにより、欠陥のあるデバイスを故障前の状態に復元します。基本より高度なソフトウェアまたは標準ライセンスより上位のライセンスは、契約締結前または見積時に開示する必要があります。利用可能な場合、ライセンスの上位バージョンが提供される場合があります、これは有償となることがあります。このようなライセンスの適用には製造者の承認が必要であり、契約はユーザーである顧客と製造者間で締結され、製造者が適用するポリシーと整合している必要があります。

- HPのAruba Central (AP) :

HPのArubaアクセスポイントのためにPark Placeの

PRODUCT LIMITATIONS

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 sparing.

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.

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

第三者保守サポートを利用する場合、Park Place は、Park Placeが提供するスペアでPark Placeが交換をしたデバイス上で実行されるAruba Central管理サービスに関して、いかなる保証もしません。

ストレージ

• DellのEMC XIO

Dell-EMCとの保守関係を終了する前に、XIOSをV4.0.27-1にアップグレードすることを強く推奨します。

このアップグレードには、BBUライフサイクルカウンタや重要なマイクロコードの修正を含め、サービス体験を劇的に向上させる機能が含まれています。

顧客がXIOSをアップグレードしないことを選択した場合に、留意すべきリスクは以下のとおりです。

BBUのライフサイクルテストは、古いバージョンでは実行できないため、XIOSがV4.0.27-1にアップグレードされない限り、BBUの寿命は不確定です。

ダウンタイムのリスクを軽減するため、顧客がXIOSをV4.0.27-1にアップグレードしない場合は、契約開始日前までにPPTがバッテリーを交換することを強く推奨します。部品代と工賃は、保守契約全体でカバーされます。

• IBM Storwize

OS免責事項 : システムがOS 7.4.x以上を実行していない限り、Storwize機器をサポートすることはできません。

• HPE 3PAR - OSバージョンv3.2.2以降およびSP v5.0以降を実行しているすべての3PAR

PRODUCT LIMITATIONS

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 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 apply, [click here](#) for details.

強力なパスワードの制限を適用することができます。詳細は[ここをクリック](#)してください。

- IBM XIV

IBM XIV (Gen2 および Gen3)に対するPark Placeのサポートは、主要なハードウェア部品の交換のみに限定されます（ディスク、モジュール、UPS、バッテリー、ATS）。

XIVソフトウェアまたはOSに対するサポートは提供できません。クリーンでないシャットダウンまたはクラスター全体のOS障害に合致するハードダウン／利用不能シナリオにより、ストレージが利用できなくなった場合、サポートは提供できません。

- IBMのFlashSystem A9000/R

IBMのFlashSystem A9000およびA9000Rアレイの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。

このサポート契約を承諾する前に、「顧客」は、IBM TSMOを利用し、IBMの契約条件を承諾し、IBMの技術支援（TA）ツールをダウンロードし、FlashSystem A9000/A9000Rのあらゆるサービス要件にアクセス可能な場所にツールを保存することに同意します。

- HPEのNimble (CS/AF/HF)

HPEのNimble CS、SF、AFまたはHFシリーズストレージの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、設定、データのバックアップおよび復元はすべて顧客の責任です。

強力なパスワードの制限を適用します。詳細は[ここをクリック](#)してください。

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- 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

Nimble - コントローラーの「部品のみ」の要求 - PPT/CP FEが現場にいないければなりません。

Nimble - ディスクと電源の「部品のみ」の要求は通常どおり承ります。

- DellのCompellent SC9000

顧客は、各SC9000システムにおいてファームウェアのバックアップを作成する必要があります。このバックアップにはライセンスも含まれます。また、SC9000システムのファームウェアとライセンスにアクセスできるように、顧客はDellのDigital Lockerにシステムを登録する必要があります。

- DellのPowerVault NX「30」シリーズ

DellのEMC PowerVault NX3x30およびNX430ストレージレイの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。

顧客のシステムには、vFlash SDカードがインストールされ、サーバープロファイルがvFlashカードにバックアップされている必要があります。このバックアップの検証は、サポート契約を承諾する前に必要です。vFlashカードが存在しない場合または顧客がサーバープロファイルのバックアップの支援が必要な場合、PPTは保守料金に加えてわずかな料金でこれを提供することができます。

- ネットアップ (FAS/AFF/V-Filer)

コントローラーの交換は、最善努力ベースであり、交換前にWestborough Labでコントローラーを再フラッシュする必要があるため、要求されたSLAを満たさない場合があります。これは、ONTAP 8.2以降を実行しているすべてのアレイに適用されます。Park Placeが部品を交換した後のラ

PRODUCT LIMITATIONS

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 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

イセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。

- NetApp EおよびEFシリーズ

NetApp EおよびEFシリーズアレイの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、ファームウェア、コンフィギュレーション設定およびデータのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。

E28xx, E57xxシリーズおよびEF570に必要な最低限のSANtricityコードレベルは、11.80.1R1またはこれより上位ものです。"IC" Import Controlledコントローラーは、サポートされません。これらは、ロシアまたは中国等のように暗号化が許容されない国のために特別に作成されています。ICコントローラーは、非ICコントローラーと組み合わせることはできません。これらは、コンフィギュレーションファイルで特定することができます。交換された部品の番号には、最後に-ICとあります。

- DellのPowerProtect DD

DellのPowerProtectデータドメインストレージの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。

ヘッドまたはシャーシを交換する場合、Park Placeのフィールドエンジニアおよび上級エンジニアはアレイへの遠隔アクセスが必要になります。通信が中断されると、デバイスの復元に遅れが生じます。Park Placeのエンジニアチームがこの手順を完了できない場合、Dell EMCに問題の解決を依頼する必要があります。

- DellのUnity XT

Dell EMC Unity XTシリーズストレージの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、設定および

PRODUCT LIMITATIONS

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 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

データのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。

Park Placeは、既存の問題またはUnity XT環境内の既知の問題（二重故障のダイナミックプールまたは「ダーティ」キャッシュなど）の復元やデータ損失については責任を負いません。

- IBMのTS7xxx仮想テープグリッド

Park Place Technologies (PPT) は、仮想テープサーバー（VTS）ソリューションをサポートする技術力を有しています。PPTは、スタンドアロン環境で動作しているTS7720、TS7740およびTS7760を監視およびサポートすることができます。また、PPTは、特定の除外を伴うグリッドで構成されているTS7720、TS7740およびTS7760を監視およびサポートすることもできます。

- グリッドとは何か？

グリッドの環境は、分散データまたはディザスターリカバリー（DR）ソリューションに使用されます。グリッドは、2～8台のTS77xx VTSユニット／ノードを使用し、ネットワーク接続を介して専用のIBMソフトウェアを使用して、複数の場所にある複数のユニット／ノード間でリアルタイムのデータレプリケーション（複製作成）を実行します。

- IBMのVTSグリッド環境におけるTPM（第三者保守）サポート上の問題

OEM（相手先商標製品製造会社）専用のツールやユーティリティは、コピーの失敗、コピーのバックアップまたはグリッド全体に分散または複合された仮想テープライブラリの問題を引き起こすパフォーマンスの

PRODUCT LIMITATIONS

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 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.

問題を診断および分析するために必要です。こうした種類の問題を適切に解決するには、時間および資材（T&M）チケットによるOEMの介入が必要です。OEMは、第三者保守プロバイダーへのこれらのツールに対する承認またはアクセスを提供しません。これらのツールは、OEMが独占的に所有し、使用します。

- 状況の例示

OEMの設計により、特定のサービス手順やグリッド復旧処置は、OEM専用のツールの使用およびOEMソフトウェアの操作を必要とします。OEMのT&Mポリシーにより、OEMの関与が遅れる可能性があり、その結果、OEMの関与が得られるまで低グレード状態で動作する可能性があります。

- OEMのT&Mサポートガイド

OEMのT&Mサービスは、OEMの単独の裁量に委ねられ、月曜日から金曜日までの通常の営業時間内で利用可能です。OEMは、T&Mサービスの依頼をシステム所有者がすることを要求します。OEMは、製品のライフサイクル／サービスの終了（EOL/EOSL）に達した、または経過したシステムのサービスを拒否する場合があります。OEMは、時間枠または制約の下で対応したり、これらに拘束されたりする義務を負いません。この情報は、ガイドとしてのみ提供します。

- 事実

第三者保守は、クライアントのグリッド環境／グリッドソフトウェアにアクセスできません。

PRODUCT LIMITATIONS

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 Service reparation, 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 apply, [click here](#) for details.

- HPE Lefthand/StoreVirtual

Strong Password restrictions apply, [click here](#) for details.

- HPE Primera

第三者保守は、グリッドソフトウェアまたは環境内の問題を解決するためのOEM専用のツールにアクセスできません。

- サービスに関する記述およびPPTサービスについての特定除外事項：

除外事項：グリッドのパフォーマンス問題の修復。

除外：データコピーの問題およびバックアップ、レプリケーションまたは仮想ボリューム管理およびグリッド通信に関連する問題の分析。

データおよびデータの保護は、専らクライアント／システム所有者の責任です。

除外事項：ハードウェア修復の後、サービスの修復中、ユニット／ノードがグリッドに戻されない場合。

除外事項：OEMのT&M契約費用。

PPTは、PPTと他のいかなる第三者保守もグリッド環境／グリッドソフトウェアにアクセスできないという理解を明確にした上で、TS77xx/VTSシステムの監視とハードウェアの修復に専ら責任を負います。

- HPE StoreOnce

強力なパスワードの制限を適用します。詳細は[ここをクリック](#)してください。

- HPE Lefthand/StoreVirtual

強力なパスワードの制限を適用します。詳細は[ここをクリック](#)してください。

- HPE Primera

PRODUCT LIMITATIONS

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 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>minimum</u>	OneFS_v9.0.0.0 or newer
F900		OneFS_v9.2.0.0 or

顧客は、HPE Primera 600 Storageの部品を Park Placeが交換する前後の仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化のキー／設定、ライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元につき責任を負います。強力なパスワードの制限を適用します。詳細は[ここをクリック](#)してください。

- **Dell PowerStore**

顧客は、Dell PowerStore Storageの部品を Park Placeが交換する前後の仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化のキー／設定、ライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元につき責任を負います。顧客は、Park Place Technologies, Inc. のサポートを受けるには、PowerStoreOS 版 3.x.x.xまたは上位版を有することが必要です。

- **Dell PowerScale**

顧客は、Dell PowerScale Storageの部品を Park Placeが交換する前後の仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化のキー／設定、ライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元につき責任を負います。

PowerScaleノードは、適用あるアレーの下記の修正の最小バージョンのOneFSオペレーティングシステムが必要です。

<u>モデル</u>	<u>OnsFS最小バージョン</u>
F200 および F600	OneFS_v9.0.0.0 または最新版

PRODUCT LIMITATIONS

A300, A3000, H700 & H7000	newer OneFS_v9.2.1.0 or newer	F900 A300, A3000, H700 & H7000	OneFS_v9.2.0.0 or newerまたは最新版 OneFS_v9.2.1.0 ま たは最新版
------------------------------	---	--	---

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

サーバー

- Dell PowerEdge (OEMR XL)

Dell PowerEdge OEMR XLサーバー/アプライアンスは標準のDell PowerEdgeサーバーハードウェアをベースにしていますが、OEMR XLサーバーにはカスタマイズされたシステムアイデンティティおよび潜在的な専用のファームウェアが含まれています。システムアイデンティティおよびファームウェアファイルのコピーを保持することは顧客の責任です。部品交換後の「機能性」の問題がシステムアイデンティティまたはファームウェアに関連する場合、Park Placeはその責任を負いません。これらの問題はハードウェア保守サポート契約の対象外に分類されます。これを確認するには、Dellのサービスタグを実行してください。

- IBMのPowerサーバー

見積完了前に特定されなかった場合または契約開始後にサービスの問題が発生した場合、顧客にシステムに関連する論理パーティションに対して追加料金を請求する場合があります。

- IBM zメインフレーム (zSeries)

すべてのメインフレームの見積に添付する必要があるメインフレーム補遺文書を参照してください。

- HPE Superdome 2

PRODUCT LIMITATIONS

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

- 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

Park Place Technologies の HPE Superdome 2 機器のサポートは、ファームウェアのリビジョンレベルが 4.2.36 以上であることを条件とします。

- HPE Superdome X

Park Place Technologies の HPE Superdome X 機器のサポートは、ファームウェアのリビジョンレベルが 8.8.xxx 以上であることを条件とします。

- HPE Synergy

Park Place Technologies が部品を交換した後のライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。顧客は、Synergy Support Pack の最新バージョンおよび／または現行バージョンと、その間に行われたすべての更新のアーカイブをダウンロードし、維持する必要があります。

- Sun/OracleのxSeries

Park Place Technologies の Sun/Oracle xSeries サーバーのサポートには、次の製品群は含まれません： Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA)。

ハイパーコンバージド

- HPE SimpliVity

HPE SimpliVityの部品をPark Place が交換する前後に、仮想化ソフトウェア、ソフトウェアイメージ、暗号化キー/設定、ライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元をすることは、顧客の責任です。顧客は、自身のインフラの稼働環境に合ったSimpliVity Support Pack (SVTSP)のコピーを保持しなければなりません。

- Vblock

Park Place TechnologiesのEMC VBlock機器に対す

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- 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 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.

るサポートは、個々のVBlock HW部品に対するHWブレイク／フィックスサポートに限定されます。Park Placeは、VCE SWまたはVBlock内のコンフィギュレーションをサポートすることはできません。顧客は、このサポートをVCEまたはOEMから直接取得するか、および／またはすべての部品のコンフィギュレーションおよびソフトウェア／ファームウェアバージョンをロックしてください。

- DellのVxRail

DellのVxRailノードの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元は、すべて顧客の責任です。VxRailノードのバックアップ手順書を参照してください。

- Nutanix (NX)

顧客は、Nutanix NX サーバーの部品をPark Placeが交換した後のライセンス、クラスター、VMsおよびデータのバックアップおよび復元につき責任を負います。この例外は、Park Placeとの管理サービス契約で対応します。

顧客は、Nutanix NX サーバーの部品をPark Placeが交換をした後のライセンス、設定およびデータのバックアップおよび復元についても責任を負います。

Nutanix NXのサーバーのサポートは、完全な製品のディスカバリー後に部品が入手可能な場合に限り提供することができます。Nutanix NXのサーバーは、Supermicroサーバーおよびコンピュータノードに基づきます。総合的なサポート、特にディスカバリーおよび交換が必要なディスクドライブには、Node License Key (SFT-DCMS-SINGLE)毎にSupermicro DataCenter Management Suiteを各コンピュータノード／サーバーに搭載している必要があります。



PRODUCT LIMITATIONS