

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

LIMITAÇÕES DO PRODUTO SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE

Apenas mão de obra

Park Place assume que os dispositivos para os quais estamos fornecendo apenas mão de obra estão sob um contrato de suporte OEM." Se esses dispositivos não estiverem sob um contrato OEM, então a Park Place realizará apenas os serviços de mão de obra com a expectativa de que o cliente fornecerá as peças e/ou assistência técnica remota.

A Park Place é responsável por fornecer FE (apenas Smart Hands) como parte do SLA de Apenas mão de obra." A Park Place não é responsável por fornecer quaisquer peças, atualizações de software ou decisões de configuração em dispositivos com o SLA de Apenas mão de obra. Qualquer assistência de configuração será feita através dos recursos de suporte OEM de nível 3 ou dos recursos de nível 3 do cliente.

O SLA para o SLS de Apenas mão de obra é o Próximo dia útil (NBD).

Réseautage

- InfiniBand: Mellanox/NVIDIA:

O cliente é responsável por todo backup e restauração de licença, firmware, configurações e dados após a substituição da Park Place Technologies de quaisquer componentes que consistam em seus switches InfiniBand. Os cartões de linha do sistema baseado em chassi devem ser divulgados antes da emissão do contrato ou no momento da cotação, pois os preços de alguns modelos estão sujeitos a alterações com base em configurações mais altas.

- InfiniBand: Outro OEMs

Para que a Park Place Technologies cumpra suas obrigações de serviço, o cliente deve fornecer (a)

PRODUCT LIMITATIONS

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

- 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

prova de falha e documentação das etapas tomadas para verificar a falha e sair do sistema, e/ou (b) no caso de falha total, evidência fotográfica ou de vídeo.

- Palo Alto:

Quando utilizando o suporte de manutenção de hardware da Park Place para hardware da Palo Alto, a Park Place recomenda que o cliente não utilize serviços perpétuos ou baseados em assinatura, uma vez que o suporte para isso é exclusivo da Palo Alto. A Park Place não oferece garantias com relação a recursos de licença e/ou serviços em dispositivos onde a Park Place tenha realizado uma substituição com peças fornecidas pela Park Place.

Qualquer transferência de software ou licença é de responsabilidade do usuário final, e eles devem seguir o processo que a Palo Alto tem em vigor para a realocação ou transferência de licenças do usuário para uma RMA.

- Cisco: Meraki Todos:

A Park Place fornecerá substituições de hardware RMA com números de série Meraki não reclamados. A Park Place pode auxiliar o cliente na reivindicação dos números de série Meraki no portal Meraki do cliente, com o cliente conectado sob suas credenciais. O cliente precisará de uma licença Meraki para ativar e usar o hardware de substituição.

A licença Meraki inclui atualizações de software e suporte do Centro de Assistência Técnica (TAC) e o cliente deve obter isso através da Meraki. A Park Place fornece suporte RMA e/ou suporte de Engenharia de Campo (FE).

- Cisco: Série Catalyst 9K

As RMAs da Park Place terão apenas recursos de licença base; qualquer transferência de licença DNA é responsabilidade do usuário final, e o usuário final deve seguir o processo que a Cisco tem em vigor

PRODUCT LIMITATIONS

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: 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

para a recertificação da licença DNA para um RMA. A Park Place pode ajudar com o re-hospedagem das licenças DNA com o cliente conectado sob suas credenciais.

- Cisco: Séries Nexus 3K e 9K

Esses operam com base em um sistema de licenciamento baseado na confiança. Com o licenciamento baseado na confiança, uma capacidade de conjunto de recursos pode ser ativada, a licença é ativada, mas o sistema informará que você está usando um recurso que não possui uma licença oficialmente instalada. A Cisco então audita o cliente e solicita o pagamento pelo conjunto de recursos).

Condição 1 — O cliente não possui conjuntos de recursos de licença ativados — apenas licenciamento base. PPT substitui a unidade sem conjuntos de recursos ativados.

Condição 2 — O cliente possui conjunto(s) de recursos de licença ativados e adquiridos anteriormente através da Cisco. PPT substitui a unidade sem conjuntos de recursos ativados. Através da restauração da configuração do dispositivo, o licenciamento baseado em honra ativa o(s) conjunto(s) de recursos. A Cisco então audita o cliente e solicita o pagamento pelo conjunto de recursos).

- A Infraestrutura Centrada em Aplicações (ACI) da Cisco

Os switches Nexus que funcionam como parte de uma fabric ACI da Cisco não são elegíveis para cobertura devido à natureza extremamente proprietária e dependente de software da ACI.

- Cisco: Séries Nexus 5K e 6K

Esses dispositivos têm licenças aplicadas de forma obrigatória. Podemos apenas oferecer suporte completo aos clientes que utilizam licenciamento

PRODUCT LIMITATIONS

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 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

básico. Se a unidade com licenciamento básico e conjuntos de recursos falhar, não podemos fornecer uma nova licença ou transferência de licença. A licença é controlada por uma chave de ativação do produto (PAK) e só pode ser instalada em um ID de host (número de série do chassi) que está autorizado para o usuário final.

- Cisco: Série Nexus 7K

Nexus 7K executando apenas licenciamento básico (nenhum) - Se um Nexus 7K estiver operando sem quaisquer licenças avançadas opcionais adicionais, então podemos oferecer suporte completo a todos os aspectos do N7K.

Nexus 7K com um único cartão de supervisor - Se o Nexus 7K estiver executando quaisquer conjuntos de recursos aprimorados (precisa de saída "mostrar uso de licença"), então não podemos transferi-los no caso de falha do cartão de supervisor e onde não existem backups de licença. O licenciamento é aplicado através do número de série do chassi.

Nexus 7K com cartão de supervisor redundante - Em um sistema de duplo supervisor, se um motor de supervisor redundante falhar, deveríamos ser capazes de substituí-lo mesmo que ele tenha licenciamento avançado. Isso ocorre porque o licenciamento está vinculado ao número de série do chassi e não a nenhum dos cartões de linha/supervisores. É fundamental que todas as licenças sejam copiadas de segurança para um servidor externo no caso de uma falha dupla do supervisor. O PPT não pode substituir quaisquer licenças que sejam perdidas durante o processo de substituição. Na rara ocorrência de uma falha no chassi, as licenças não serão transferíveis.

- Cisco: Licenciamento Smart e Nexus DNA

Quando usar o suporte TPM da Park Place para switches da série Nexus, a Park Place recomenda que o cliente não utilize os serviços de assinatura DNA. A Park Place não oferece garantias com

PRODUCT LIMITATIONS

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 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.

relação aos serviços de assinatura DNA em dispositivos onde a Park Place tenha realizado uma substituição com peças fornecidas pela Park Place.

- Suporte a componentes da Cisco

A PPT não faz representações sobre conformidade ou garantias contínuas sob o EULA do Cliente em relação ao equipamento afetado por este SOW, e o Cliente renuncia a todas e quaisquer reivindicações contra a PPT relacionadas ao mesmo.

“A Park Place está fornecendo suporte para os cartões de linha listados na cotação/SOW anexada. A Park Place está oferecendo suporte a esses cartões de linha em relação ao suporte técnico, determinação de falhas de hardware e substituição dos cartões de linha e de supervisor. Esta é uma solução plug and play e sua funcionalidade é independente de licença e sistema operacional básico, mas deve ser compatível.

- Cisco: Dispositivos de segurança ASA

Os firewalls ASA que utilizam recursos baseados em chave de licença, como AnyConnect ou VPN SSL, não são elegíveis para cobertura.

Esses dispositivos têm licenças aplicadas de forma obrigatória. Podemos apenas oferecer suporte completo aos clientes que utilizam licenciamento básico. Se a unidade com licenciamento básico e conjuntos de recursos falhar, não podemos fornecer uma nova licença ou transferência de licença. A licença é controlada por uma chave de ativação do produto (PAK) e só pode ser instalada em um ID de host (número de série do chassi) que está autorizado para o usuário final.

- Software FirePOWER:

Os firewalls ASA que executam o software FirePOWER, seja nativamente ou em um módulo, são inelegíveis para cobertura devido ao amplo uso de recursos de assinatura e ao uso obrigatório do sistema de licenciamento Smart da Cisco.

PRODUCT LIMITATIONS

- 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 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: Chave SAN MDS

Esses dispositivos têm licenças aplicadas de forma obrigatória. Podemos apenas oferecer suporte completo aos clientes que utilizam licenciamento básico. Se a unidade com licenciamento básico e conjuntos de recursos falhar, não podemos fornecer uma nova licença ou transferência de licença. A licença é controlada por uma chave de ativação do produto (PAK) e só pode ser instalada em um ID de host (número de série do chassi) que está autorizado para o usuário final.

- Cisco: Sem fio

Os produtos sem fio da Cisco que utilizam recursos avançados de licença e/ou o licenciamento SMART da Cisco não são elegíveis para cobertura. Os produtos sem fio da Cisco que utilizam recursos avançados de licença que não fazem parte de um pacote não são elegíveis para suporte.

- DNA e licenciamento Smart:

Nossas RMAs terão apenas recursos de licença básicos, qualquer transferência de licença DNA/Smart é de responsabilidade do usuário final, e eles devem seguir o processo que a Cisco tem em vigor para re-hospedar a relicença do DNA para uma RMA.

- Cisco: Roteamento ISR

Roteadores Cisco que utilizam módulos UCS, licença de recurso IPS e/ou outros recursos avançados de licença que não fazem parte de um pacote (como roteadores ISR4000 utilizando HSEC ou licenças de serviço interno) não são elegíveis para cobertura.

- DNA e licenciamento Smart:

Nossas RMAs terão apenas recursos de licença básicos, qualquer transferência de licença DNA/Smart é de responsabilidade do usuário final, e eles devem seguir o processo que a Cisco tem em

PRODUCT LIMITATIONS

- 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.

- 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

vigor para re-hospedar a relicença do DNA para uma RMA.

- Cisco: Roteamento ASR

O licenciamento Honor Mode é suportado nos switches da série Cisco ASR 1000 a partir das versões do Cisco IOS-XE 3.7S. Com o licenciamento baseado na confiança, uma capacidade de conjunto de recursos pode ser ativada, a licença é ativada, mas o sistema informará que você está usando um recurso que não possui uma licença oficialmente instalada. A Cisco então audita o cliente e solicita o pagamento pelo conjunto de recursos). A Park Place Technologies reembolsará o cliente pelo custo de obter uma nova licença de software IOS da Cisco e por todos os custos razoáveis de qualquer inspeção de hardware da Cisco relacionada.

- Pontos de acesso: Todos os OEMS

Se algum dispositivo AP requerer uma escada para substituição, o cliente é responsável pela substituição, e a PPT não enviará um Engenheiro de Campo com uma escada, nem um Engenheiro de Campo realizará essa substituição.

- Juniper: Todos

Ao utilizar o suporte de manutenção de hardware da Park Place para hardware Juniper, a Park Place recomenda que o cliente não execute serviços perpétuos ou baseados em assinatura, pois o suporte para isso é de propriedade exclusiva da Juniper. Se esses recursos forem necessários após uma falha, a Park Place pode identificar a licença necessária a ser adquirida por meio do seu revendedor autorizado Juniper (VAR).

- Fortinet: Todos

Ao utilizar o suporte de manutenção de hardware da Park Place para hardware da Fortinet, a Park Place recomenda que o cliente não execute serviços perpétuos ou baseados em assinatura, pois o suporte para isso é de propriedade exclusiva da

PRODUCT LIMITATIONS

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 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:

Fortinet. Se esses recursos forem necessários após uma falha, a Park Place pode identificar a licença necessária a ser adquirida por meio do seu revendedor autorizado Fortinet (VAR).

- F5: Todos

A Park Place restaurará o dispositivo defeituoso para a operação pré-falha com o software base e licenciamento padrão. Qualquer software avançado, seja a partir do licenciamento base ou acima do licenciamento padrão, deve ser divulgado antes da emissão do contrato ou no momento da cotação. Se estiverem disponíveis, versões mais avançadas de licença(s) podem ser fornecidas e podem ter uma taxa associada. A aplicação dessas licenças requer aprovação do fabricante, e o acordo será entre você como usuário e o fabricante, devendo estar em conformidade com as políticas aplicáveis do fabricante.

- HP Aruba Central (APs):

Quando usando o suporte TPM da Park Place para Pontos de Acesso HP Aruba, a Park Place não oferece garantias com relação aos serviços de gerenciamento do Aruba Central em dispositivos onde a Park Place tenha realizado uma substituição com peças fornecidas pela Park Place.

Armazenamento

- Dell EMC XIO

Antes de encerrar o relacionamento de manutenção com a Dell-EMC, é altamente recomendável que os clientes atualizem seu XIOS para a versão 4.0.27-1.

A atualização inclui recursos que melhoram drasticamente a experiência de serviço, incluindo um contador de ciclo de vida da BBU e correções críticas de microcódigo.

Caso um cliente opte por não atualizar o XIOS, abaixo estão os riscos a serem considerados:

PRODUCT LIMITATIONS

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 cluster-wide OS failure.

- IBM FlashSystem A9000/R

The customer is responsible for all backup and restoration of licenses, settings and data following

O teste de ciclo de vida da BBU não pode ser executado em versões mais antigas. Portanto, a expectativa de vida da BBU será indeterminada a menos que o XIOS seja atualizado para a versão 4.0.27-1.

Para mitigar o risco de tempo de inatividade, é altamente recomendável que a PPT substitua as baterias antes da data de início do contrato, caso um cliente opte por não atualizar o XIOS para a versão 4.0.27-1. Os custos de peças e mão de obra serão cobertos no contrato de manutenção geral.

- IBM Storwize

AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO SISTEMA OPERACIONAL: Não é possível oferecer suporte ao equipamento Storwize, a menos que o sistema esteja executando o OS 7.4.x ou superior.

- HPE 3PAR — Todos os 3PARs executando a versão do sistema operacional v3.2.2 ou mais recente e o Service Processor v5.0 ou mais recente

Restrições de senha forte podem ser aplicáveis, [clique aqui](#) para mais detalhes.

- IBM XIV

O suporte da Park Place para IBM XIV (Gen2 & Gen3) é limitado apenas a substituições de componentes de hardware principais (discos, módulos, UPSs, baterias, ATS). Não é possível fornecer suporte para o software ou sistema operacional do XIV. Não podemos fornecer suporte caso o armazenamento fique indisponível devido a um cenário de queda brusca ou indisponibilidade consistente com uma falha de desligamento incorreto ou uma falha do sistema operacional em todo o cluster.

- IBM FlashSystem A9000/R

O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, configurações e dados

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- 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.

após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place nas matrizes IBM FlashSystem A9000 e A9000R.

Antes da aceitação deste acordo de suporte, o “Cliente” concorda em envolver o IBM TSMO, aceitar os termos e condições da IBM, fazer o download da ferramenta IBM Technician Assistant (TA) e armazenar a ferramenta em um local acessível para quaisquer requisitos de serviço dos sistemas FlashSystem A9000/A9000R.

- HPE Nimble (CS/AF/HF)

O cliente é responsável por fazer backup e restaurar todas as licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place nos sistemas de armazenamento da série HPE Nimble CS, SF, AF ou HF.

Restrições de senha forte podem ser aplicáveis, [clique aqui](#) para mais detalhes.

Nimble — Solicitação “Apenas peças” para Controladores — DEVE ter um engenheiro de campo (FE) da PPT/CP no local.

Nimble — Solicitações “Apenas peças” para Discos e Fontes de Alimentação podem ser facilitadas normalmente.

- Dell Compellent SC9000

O cliente precisa fazer um backup do firmware em cada sistema SC9000. Este backup incluirá as licenças. O cliente também deve registrar seus sistemas no Digital Locker da Dell para ter acesso ao firmware e às licenças para seus sistemas SC9000.

- Série Dell PowerVault NX “30”

O cliente é responsável por fazer backup e restaurar todas as licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place nas matrizes de armazenamento Dell EMC

PRODUCT LIMITATIONS

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 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

PowerVault NX3x30 e NX430.

O sistema do cliente deve ter um cartão SD vFlash instalado e o Perfil do Servidor deve ser copiado para o cartão vFlash. A validação deste backup é necessária antes da aceitação do acordo de suporte. Se o cartão vFlash não estiver presente ou se o cliente precisar de assistência com o Backup do Perfil do Servidor, a PPT pode fornecer por uma taxa nominal, além das taxas de manutenção.

- NetApp (FAS/AFF/V-Filer)

A substituição do controlador é feita com o melhor esforço possível e pode não atender ao SLA solicitado devido à necessidade de reflash dos controladores no Laboratório de Westborough antes da substituição. Isso se aplica a todas as matrizes que executam o ONTAP 8.2 ou superior. O cliente é responsável por fazer backup e restaurar todas as licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place.

- Séries NetApp E e EF

O cliente é responsável por fazer backup e restaurar todas as licenças, firmware, configuração e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place nas matrizes das Séries NetApp E e EF.

O nível mínimo de código SANtricity necessário para as séries E28xx, E57xx e EF570 é 11.80.1R1 ou superior. Controladores controlados por importação "IC" NÃO são compatíveis. Eles são feitos especificamente para países onde a criptografia não é permitida, como Rússia ou China. Controladores IC não podem ser misturados com controladores que não sejam IC. Eles podem ser identificados no arquivo de configuração. O número da peça de reposição terá um -IC no final.

- Dell PowerProtect DD

O cliente é responsável pelo backup e restauração de licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park

PRODUCT LIMITATIONS

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 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

Place no armazenamento Dell PowerProtect Data Domain.

Observe que no caso de uma troca de cabeçote ou chassi, os Engenheiros de Campo e Avançados da Park Place precisarão de acesso remoto à matriz. Se houver interrupções nas comunicações, haverá um atraso na restauração do dispositivo. Caso a equipe de engenharia da Park Place não consiga concluir este procedimento com sucesso, a Dell EMC pode precisar ser envolvida para resolver o problema.

- Dell Unity XT

O cliente é responsável por fazer backup e restaurar todas as licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place nos sistemas de armazenamento da série Dell EMC Unity XT.

A Park Place não é responsável pela restauração ou perda de dados para quaisquer problemas pré-existentes ou conhecidos dentro do ambiente Unity XT, como pools dinâmicos de dupla falha e cache “sujo”.

- Redes de Fita Virtual IBM TS7xxx

A Park Place Technologies (PPT) possui a capacidade técnica para oferecer suporte a Soluções de Servidor de Fita Virtual (VTS). A PPT pode monitorar e oferecer suporte aos sistemas TS7720, TS7740 e TS7760 que estão operando em um ambiente independente. A PPT também pode monitorar e oferecer suporte aos sistemas TS7720, TS7740 e TS7760 configurados em uma rede com exclusões específicas.

- O que é uma rede?

Ambientes de rede são usados para soluções de dados distribuídos ou de recuperação de desastres (DR). Uma rede consiste em 2 a 8 dessas unidades/nós VTS TS77xx e realiza a replicação de dados em tempo real entre

PRODUCT LIMITATIONS

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 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).

múltiplas unidades/nós em várias localizações usando software proprietário da IBM via conexões em rede.

- Os desafios do suporte de manutenção de terceiros (TPM) em ambientes de rede VTS da IBM

As ferramentas e utilitários proprietários do OEM (Fabricante Original do Equipamento) são necessários para diagnosticar e analisar falhas de cópia, backups de cópia ou problemas de desempenho que causam problemas distribuídos ou de biblioteca de fitas virtual composta em toda a rede. Esses tipos de problemas exigiriam a intervenção do OEM por meio de um tíquete de Tempo e Materiais (T&M) para serem resolvidos adequadamente. O OEM não fornece autorização ou acesso a nenhum fornecedor de manutenção terceirizado para essas ferramentas. Essas ferramentas pertencem e são usadas exclusivamente pelo OEM.

- Situação de exemplo

Pelo projeto do OEM, certos procedimentos de serviço e ações de recuperação da rede exigem o uso de ferramentas proprietárias do OEM e a manipulação do software do OEM. Pode haver atrasos na obtenção do envolvimento do OEM devido às suas políticas de T&M, o que pode resultar na operação em um estado degradado até o envolvimento do OEM.

- Orientação de suporte de T&M OEM

O serviço OEM T&M fica a critério exclusivo do OEM e está disponível de segunda a sexta-feira dentro do horário comercial normal. O OEM exige que a solicitação de serviço de T&M seja feita ao responsável pelo sistema. O OEM pode recusar a manutenção de sistemas que atingiram ou ultrapassaram

PRODUCT LIMITATIONS

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 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.

o fim da vida útil/fim da vida útil (EOL/EOSL). O OEM não tem qualquer obrigação de responder ou ser sujeito a qualquer prazo ou restrição. Esta informação é oferecida apenas para orientação.

- Fatos

Nenhum TPM tem acesso ao ambiente de grade/software de rede do cliente.

Nenhum TPM tem acesso a ferramentas proprietárias do OEM para resolver problemas no software ou ambiente de rede.

- Declarações relacionadas ao serviço e exclusões específicas ao serviço PPT:

Exclusão: Correção de problemas de desempenho da rede.

Exclusão: Problemas com cópias de dados e análise de quaisquer problemas relacionados a backups, replicação ou gerenciamento de volume virtual e comunicação em rede.

Os Dados e a Proteção dos Dados são da exclusiva responsabilidade do cliente/responsável pelo sistema.

Exclusão: Pós-remediação de hardware, durante a reparação do serviço, quando uma unidade/nó não é aceita de volta na rede.

Exclusão: O custo do envolvimento do OEM T&M.

A PPT será exclusivamente responsável pelo monitoramento e correção de hardware do sistema TS77xx/VTS no entendimento expresso de que a PPT e nenhum outro TPM têm acesso ao ambiente de rede/software de rede.

PRODUCT LIMITATIONS

- 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 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.

- HPE StoreOnce

Restrições de senha forte podem ser aplicáveis, [clique aqui](#) para mais detalhes.

- HPE Lefthand/StoreVirtual

Restrições de senha forte podem ser aplicáveis, [clique aqui](#) para mais detalhes.

- HPE Primera

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados antes e depois da substituição da Park Place de quaisquer componentes no HPE Primera 600 Storage. Restrições de senha forte podem ser aplicáveis, [clique aqui](#) para mais detalhes.

- Dell PowerStore

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados antes e depois da substituição da Park Place de quaisquer componentes no Dell PowerStore Storage. O cliente precisa ter o PowerStoreOS na versão 3.x.x.x ou superior em execução para ter direito ao suporte da Park Place Technologies, Inc.

- Dell PowerScale

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados antes e depois da substituição da Park Place de quaisquer componentes no Dell PowerScale Storage.

PRODUCT LIMITATIONS

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

<u>Models</u>	<u>OnsFS Version minimum</u>
F200 and F600	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

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.

Todos os nós do PowerScale exigem o sistema operacional OneFS nas seguintes revisões de versão mínima para as matrizes em questão:

<u>Modelos</u>	<u>Versão mínima do OnsFS</u>
F200 e F600	OneFS_v9.0.0.0 ou mais recente
F900	OneFS_v9.2.0.0 ou mais recente
A300, A3000, H700 e H7000	OneFS_v9.2.1.0 ou mais recente

Servidor

- Dell PowerEdge (OEMR XL)

Os servidores/dispositivos Dell PowerEdge OEMR XL são baseados no hardware padrão do servidor Dell PowerEdge, no entanto, os servidores OEMR XL têm uma identidade de sistema personalizada e firmware potencialmente personalizado, e é responsabilidade do cliente ter uma cópia da identidade do sistema e arquivos de firmware. A Park Place não pode ser responsabilizada por problemas de “funcionalidade” após a substituição de peças se estiverem relacionados à identidade ou ao firmware do sistema; esses problemas serão classificados como fora do escopo para o contrato de suporte de manutenção de hardware. Isso pode ser verificado executando a etiqueta de serviço da Dell.

- Servidores avançados IBM

O Cliente poderá incorrer em cobranças adicionais por partições lógicas associadas ao sistema se não forem identificadas antes da conclusão da cotação ou se ocorrerem problemas de serviço após o início do contrato.

PRODUCT LIMITATIONS

- 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

- 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

- Mainframes IBM z (zSeries)

Consulte o artigo do Adendo do Mainframe que precisa ser publicado com todas as cotações do mainframe

- HPE Superdome 2

O suporte da Park Place Technologies para equipamentos HPE Superdome 2 é para nível de revisão de firmware 4.2.36 ou superior

- HPE Superdome X

O suporte da Park Place Technologies para equipamentos HPE Superdome X é para nível de revisão de firmware 8.8.xxx ou superior

- HPE Synergy

O Cliente é responsável por todo backup e restauração de licenças, configurações e dados após a substituição de quaisquer componentes pela Park Place Technologies. O Cliente deve baixar e manter um arquivo da versão mais recente e/ou atual do Synergy Support Pack e de quaisquer atualizações intermediárias.

- Sun/Oracle xSeries

O suporte da Park Place Technologies para servidores Sun/Oracle xSeries não inclui as seguintes famílias de produtos; Dispositivos de banco de dados Exadata/Exalytics/Exalogic/Object/Aplicativo de banco de dados de big data (Big Data Base Application, BDA).

HyperConverged

- HPe SimpliVity

O cliente é responsável pelo software de virtualização, imagens de software, chaves/configurações de criptografia, backups e restauração de licenças, configurações e dados

PRODUCT LIMITATIONS

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.

- 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

antes e depois da substituição da Park Place de quaisquer componentes no HPE SimpliVity. O cliente deve ter uma cópia do SimpliVity Support Pack (SVTSP) alinhado ao ambiente de execução de sua infraestrutura.

- Vblock

O suporte da Park Place Technologies para equipamentos EMC VBlock é limitado ao suporte de quebra/conserto de HW para componentes individuais do VBlock HW. Park Place não pode suportar o VCE SW ou configurações dentro do VBlock. O cliente deve obter esse suporte diretamente da VCE ou do(s) OEM(s) e/ou deve bloquear a configuração e a versão de software/firmware de todos os componentes.

- Dell VxRail

O cliente é responsável por todo o backup e restauração de licenças, configurações e dados após a substituição em Park Place de quaisquer componentes em seus nós Dell VxRail. Consulte o documento de procedimento de backup do nó do VxRail.

- Nutanix (NX)

O cliente é responsável por todos os backups e restaurações de licenças, clusters, VMs e dados após a substituição pela Park Place de quaisquer componentes nos servidores Nutanix NX, exceto quando coberto por um contrato de serviços gerenciados com a Park Place.

O cliente é também responsável por fazer backup e restaurar todas as licenças, configurações e dados após a substituição pela Park Place de quaisquer componentes nos servidores Nutanix NX.

O suporte para servidores Nutanix NX está sujeito à disponibilidade de peças de reposição após a descoberta completa do produto.

Os servidores Nutanix NX são baseados em nós de

PRODUCT LIMITATIONS

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.

computação e servidores da Supermicro. Para suporte abrangente, especificamente para unidades de disco que exigem descoberta e substituição, uma Chave de licença do Supermicro DataCenter Management Suite por nó (Supermicro DataCenter Management Suite per Node License Key) (SFT-DCMS-SINGLE) precisa ser carregada em cada nó de computação/servidor.