

製品制限：ハードウェア・メンテナンス・サービス

目次

労働のみ	- 2ページ
ネットワーキング	- 3-6ページ
ストレージ	- 7-10ページ
サーバー	- 11ページ
ハイパーコンバージド	- 12ページ

労働のみ

パークプレイスは、作業のみを提供するデバイスが**OEM**サポート契約下にあることを前提としています。これらのデバイスが**OEM**契約下でない場合、パークプレイスは、顧客が部品および/またはリモート技術支援を提供することを期待して、労働サービスのみを実行します。

パークプレイスは、労務のみの**SLA**の一環として**FE**（スマートハンドのみ）を提供する責任を負います。パークプレイスは、作業のみ**SLA**を適用したデバイスの部品、ソフトウェアアップデート、または構成決定を提供する責任を負いません。 いかなる設定支援も、**OEM**サポート**Tier 3**リソースまたは顧客**Tier 3**リソースを通じて行われます。

労働専用**SLS**の**SLA**は翌営業日（**NBD**）です。

ネットワーキング

シスコCatalyst 9Kシリーズ

DNA ライセンスの移管はエンドユーザの責任となり、エンドユーザはシスコが定める RMA への DNA 再ライセンスの再ホストプロセスに従わなければなりません。パークプレイスでは、お客様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サポートすることができます。

Cisco Nexus 9K : 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ファブリックの一部として動作する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、補償の対象外となる。これには、ACIインフラストラクチャに関連するAPICサーバー/クラスタも含まれる。

シスコネクサス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。

PPTが完全にサポートできるのは、ベースライセンスを実行している顧客か、適切なライセンスを持つスペアリングを入手できる場合のみです。

ベースライセンスと機能セットを持つユニットが故障した場合、PPTは新しいライセンスを提供したり、ライセンスを移行したりすることはできません。ライセンスはProduct Activation Key (PAK)駆動であり、ライセンスはエンドユーザーに権利があるHost-ID (シャシーのシリアル番号) にのみインストールできます。

シスコネクサス7Kシリーズ

N7K's Running Legacy SW (Early than 8.4(2)) :

Nexus 7Kのベースライセンス (なし) のみ - Nexus

7Kがオプションの高度な機能ライセンスを追加することなく動作している場合、PPTはN7Kのすべての側面を完全にサポートすることができます。

冗長スーパーバイザカードを実行しているNexus 7K -

デュアル・スーパーバイザ・システムでは、冗長スーパーバイザ・エンジンが故障した場合、PPTはアドバンスド・ライセンスを持っていてもそれを交換できます。これは、ライセンシングがシャシーのシリアル番号に関連付けられ、ラインカード/スーパーバイザのいずれにも関連付けられないためです。

シスコ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。

PPTが完全にサポートできるのは、ベースライセンスを実行している顧客だけです。

ベース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、PPTは新しいライセンスやライセンス移行を提供することはできません。

シスコASRおよびジュニパー・モジュラー・アグリゲーション・ルーター

製品ファミリー Cisco ASR-1000 & 9000 シリーズモジュラールーターおよび Juniper MX240/480/960/10000 シリーズモジュラールーター。これらのルーターのラインカードおよびその他の要素は、サポートのもとで別途課金されるため、パークプレイスは、見積もり前に開示されないラインカードなどの課金対象コンポーネントの材料費をお客様に別途請求する権利を留保します。

シスコISRルーティング

レガシーライセンス : UCSモジュール、IPSフィーチャーライセンス、バンドルに含まれ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ルーターは、補償の対象外です。

DNAとスマート・ライセンシング :

デバイスにスマートライセンシングによるライセンシングがある場合、すべてのスマートライセンシングを交換デバイスに転送することができます。スマート・ライセンスの移行は、エンドユーザの責任となります。

シスコCatalyst 1200および1300

Park Place は、Catalyst 1200 および 1300 シリーズ スイッチのサポートを提供します。PPT は、Cisco Business Dashboard (CBD) のサポートを提供していません。

シスコ-メラキ: 全て

パークプレイスは、未請求の Meraki シリアルで RMA ハードウェア交換を提供します。パークプレイスでは、お客様の Meraki ポータルにログインした状態で、お客様の Meraki シリアルの再請求をサポートします。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のライセンスが必要です。

Meraki のライセンスにはソフトウェアアップデートとテクニカルアシスタンスセンター (TAC) サポートが付属しています。パークプレイスはRMAサポートとフィールドエンジニアリング (FE) サポートを提供します。

パークプレイスは、レガシーハードウェア製品がサポート終了日 (EOST) 後も無期限に管理ソフトウェアに接続できることを保証することはできません。

セキュリティ・アプライアンス - Cisco ASA & FirePower、Palo Alto、Fortinet & Juniper

セキュリティ・アプライアンスのサポートは、ハードウェアのRMAおよび基本オペレーティング・システムのサポートのみに限定されます。

サブスクリプションサービス、ライセンスの譲渡、またはライセンス要件は、お客様の責任となります。

インフィニバンドメラノックス/NVIDIA

パークプレイステクノロジーズがInfiniBandスイッチで構成されるコンポーネントを交換した後、ライセンス、ファームウェア、設定、データのバックアップと復元はすべてお客様の責任となります。シャーシベースのシステムのラインカードは、一部のモデルの価格が特定の構成に基づいて変更される可能性があるため、契約書発行前または見積もり時に開示する必要があります。

アクセスポイントすべてのOEM

フィールドエンジニアのオンサイト - APデバイスの交換にはしごが必要な場合、交換はお客様の責任となり、PPTはしごを持ったフィールドエンジニアを派遣しません。

ジュニパーすべて

パークプレイスのジュニパーRMAにはライセンスがない可能性があります。ジュニパーライセンスの移行または要件は、お客様の責任となります。

フォーティネットスイッチ

Park Place FortinetのRMAには、おそらくライセンスはありません。フォーティネットのライセンスの移行または要件は、お客様の責任となります。

F5 : すべて

パークプレイスは、基本ソフトウェアおよび標準ライセンスを使用して、故障したデバイスを故障前の動作に復元します。基本ソフトウェアから高度なソフトウェア、または標準ライセンスより高いライセンスがある場合は、契約書発行前または見積もり時に開示する必要があります。

アリスタ

Park Place AristaのRMAには、ライセンスが含まれていない可能性があります。Aristaライセンスの移行または要件は、お客様の責任となります。Park Placeは、Park Placeが提供するスペアと交換を行ったデバイス上で実行されるライセンス機能、CloudVision、および/またはサービスに関して、いかなる保証も行いません。

SFP :

PPTは、見積もり前にSFPが特定されない限り、保守対象から除外する権利を留保する。未開示の SFP について、顧客がパークプレイスに SFP 交換の提供を要求した場合、パークプレイスは、交換に関連する材料費を顧客に別途請求する権利を有する。

ストレージ

- Dell 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お勧めします。

このアップグレードには、BBUライフサイクルカウンターや重要なマイクロコードの修正など、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。

お客様がXIOSをアップグレードしないことを選択された場合、以下のようなリスクにご注意ください：

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ません。したがって、XIOSがV4.0.27-1にアップグレードされない限り、BBUの寿命は未定である。

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

- IBM Storwize

os disclaimer：「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。
詳細については[こちらをクリックしてください。](#)

- IBM XIV

IBM XIV (Gen2 & Gen3) の Park Place

サポートは、主要なハードウェア・コンポーネント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に関するサポートは提供できません。不始末なシャットダウンまたはクラスタ全体のOS障害と一致するハードダウン/使用不能シナリオによりストレージが使用不能になった場合、サポートは提供できません。

- IBM FlashSystem A9000/R

IBM FlashSystem A9000 および A9000R アレイのコンポーネントのパーク・プレイス交換後のライセンス、設定、およびデータのバックアップおよびリストアは、すべてお客様の責任で行ってください。

このサポート契約を受諾する前に、「お客様」は、IBM TSMO を利用し、IBM の契約条件を受諾し、IBM Technician Assistant (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管することに同意するものとします。

- **HPE Nimble (CS/AF/HF)**

ライセンス、設定、データのバックアップと復元はすべてお客様の責任となります。

HPE Nimble CS、SF、AF、または HF シリーズ ストレージのコンポーネントをパークプレイスで交換した場合、詳細については、[ここをクリックしてください](#)。

Nimble - コントローラーの "パーツのみ" リクエスト - PPT/CP FEが現場になければならない。

Nimble - ディスクと電源の "パーツのみ" のリクエストは通常通り対応可能です。

- **デルCompellent SC9000**

お客様は、各 SC9000 システムの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、デルの Digital Locker にシステムを登録する必要があります。

- **Dell PowerVault NX "30 "シリーズ**

Dell EMC PowerVault NX3x30 & NX430 ストレージアレイのコンポーネントのパークプレイス交換後のライセンス、設定、およびデータのバックアップおよびリストアは、すべてお客様の責任となります。

お客様のシステムにはvFlash SDカードがインストールされており、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、サポート契約を受諾する前に必要です。vFlashカードが存在しない場合、またはサーバー・プロファイルのバックアップにサポートが必要な場合、PPTは保守料金に加えてわずかな料金で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ベストエフォートベースであり、交換前にウェストボローラボ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。パークプレイスでのコンポーネント交換後のライセンス、設定、およびデータのバックアップと復元は、すべてお客様の責任となります。

- **NetApp E & EFシリーズ**

Park PlaceがNetApp EおよびEFシリーズ アレイのコンポーネントを交換した後のライセンス、ファームウェア、構成設定、およびデータのバックアップと復元は、すべてお客様が責任を負うものとします。E28xx、E57xxシリーズ、およびEF570に必要な最小SANtricityコードレベルは、11.80.1R1以上です。「IC」 輸入管理コントローラーはサポートされていません。これは、ロシアや中国など、暗号化が許可されていない国向けに特別に製造されたものです。ICコントローラーは非ICコントローラーと混在できません。ICコントローラーは設定ファイルで識別できます。交換部品番号の末尾には-ICが付きます。

- **Dell PowerProtect DD**

Dell

PowerProtect

Data

Domain

Storageのコンポーネントのパークプレイス交換後のライセンス、設定、およびデータのバックアップと復元は、お客様の責任となります。

ヘッドまたはシャーシを交換する場合、パークプレイスのフィールドエンジニアおよびアドバンスドエンジニアは、アレイへのリモートアクセスが必要になることにご注意ください。通信が中断した場合、デバイスの復旧に遅れが生じます。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は、Dell EMCに問題解決の依頼をする必要がある場合があります。

- デル・ユニティXT

Dell EMC Unity XTシリーズストレージのコンポーネントのパークプレイス交換後のライセンス、設定、およびデータのバックアップおよびリストアは、すべてお客様の責任で行ってください。パークプレイスは、ダブルフォールトのダイナミックプールや"ダーティ"キャッシュなど、Unity XT環境内の既存の問題や既知の問題（）に対する復元やデータ損失について責任を負いません。

- IBM TS7xxx 仮想テープ・グリッド

PPT による IBM TS77xx テープ・システムのコンポーネント交換後のライセンス、設定、およびデータのバックアップと復元は、顧客の責任となります。PPT のサポートには、グリッド構成の補償は含まれません。グリッド管理、設定、および関連するソフトウェアライセンスについては、お客様が責任を負うものとします。

付属テープのオプションはすべて特定し、別途見積もること。

クラウドベースのソリューションはサポートされていません。

- グリッドとは何か？

グリッド環境は分散データまたは災害復旧（DR）ソリューションに使用されます。グリッドとは、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IBM独自の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・データ・レプリケーションを実行することです。

- IBM VTSグリッド環境におけるTPM（サード・パーティ・メンテナンス）サポートの課題

OEM（相手先商標製品製造会社）が独自に開発した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した仮想テープ・ライブラリの問題を引き起こすパフォーマンスの問題を診断および分析するために必要です。この種の問題を適切に解決するには、T&M（Time and Materials）チケットによるOEMの介入が必要です。OEMは、これらのツールに対するサードパーティのメンテナンス・プロバイダーへの承認や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、使用しています。

- 状況例

OEM の設計上、特定のサービス手順やグリッド復旧アクションでは、OEM 専用のツールや OEM のソ

ソフトウェア操作を使用する必要があります。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ます、その結果、OEMの関与が得られるまでデグレード状態で運用される可能性がある。

- OEM T&Mサポートガイダンス

OEM の T&M サービスは、OEM の独自の判断に基づき、月曜日から金曜日の通常営業時間内に提供されます。OEMは、T&Mサービスの依頼をシステム所有者から行うことを要求します。OEM は、EOL/EOSL (End of Life/End of Service Life) に達した、または過ぎたシステムのサービスを拒否する場合があります。OEMは、いかなる時間枠や制約に対しても、対応する義務や拘束を受けることはありません。この情報はガイダンスとしてのみ提供されます。

- 事実

TPM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ない。

TPM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独自のツールにアクセスできない。

- サービスに関する記述とPPTサービスの特定の除外：

除外：グリッド・パフォーマンス問題の改善。

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、仮想ボリューム管理、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、クライアント/システム所有者の独占的責任となります。

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

除外：OEMのT&M契約費用。

PPT は、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、PPT と他のいかなるTPM 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ことを明確に理解する。

- HPE StoreOnce

強力なパスワードによる制限が適用されます。詳細は[こちらをクリックしてください。](#)

- HPEレフトハンド/StoreVirtual

強力なパスワードによる制限が適用されます。詳細は[こちらをクリックして。](#) ください

- HPEプリメーラ

HPE Primera 600 Storage のコンポーネントのパークプレイス交換前および交換後の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、データのバックアップおよび復元は、お客様の責任で行ってください。詳細については、[ここをクリックしてください。](#)

- デルパワーストア

PRODUCT LIMITATIONS

お客様は、Park Place が Dell PowerStore Storage のコンポーネントを交換する前および交換後に、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について責任を負うものとします。Park Place Technologies, Inc.によるサポートを受けるには、PowerStoreOSのバージョン3.x.x.x以降が稼動している必要があります。

- デル・パワースケール

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、バックアップ、および **Dell PowerScale Storage** のコンポーネントのパークプレイスでの交換前および交換後のライセンス、設定、およびデータの復元は、お客様の責任となります。

すべての PowerScale ノードには、該当するアレイ用に、以下の最小バージョンリビジョンの OneFS オペレーティングシステムが必要です：

<u>モデル</u>	<u>OneFS バージョン</u>
------------	--------------------

F200およびF600	OneFS_v9.0.0.0以降
-------------	------------------

F900	OneFS_v9.2.0.0 またはそれ以降
------	------------------------

A300、A3000、H700 & H7000	OneFS_v9.2.1.0 またはそれ以降
-------------------------	------------------------

サーバー

- Dell PowerEdge (OEMR)

Dell PowerEdge OEMR XL サーバー/アプライアンスは、標準的な Dell PowerEdge サーバーハードウェアをベースとしていますが、OEMR XL サーバーはカスタマイズされたシステムアイデンティティと特注のファームウェアを持つ可能性があります。パークプレイスでは、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、責任を負いかねます。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となります。

- IBM パワー・サーバー

見積もり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、お客様は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見積書に添付する必要があるメインフレーム補遺文書を参照のこと。

- HPE スーパードーム 2

Park Place Technologies による 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 以降の場合に限ります。

- HPE Superdome X

Park Place Technologies による 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 以上であることが条件です。

- HPE シナジー

お客様は、Park Place Technologies がコンポーネントを交換した後のライセンス、設定、およびデータのすべてのバックアップおよび復元に責任を負うものとします。お客様は、Synergy サポートパックの最新バージョンおよび/または現行バージョン、およびその間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。

- サン / オラクル xSeries

Park Place Technologies の Sun / Oracle xSeries サーバーのサポートには、以下の製品ファミリーは含まれません：Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA)。

ハイパーコンバージド

- HPE
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、バックアップ、および HPE SimpliVity のコンポーネントのパークプレイス交換前と交換後のライセンス、設定、データのリストアについては、お客様が責任を負うものとします。お客様は、**SimpliVity Support Pack (SVTSP)** のコピーをインフラの実行環境に合わせる必要があります
- ブロック
Park Place TechnologiesのEMC VBlock機器に対するサポートは、個々のVBlock HWコンポーネントの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 内の構成をサポートすることはできません。お客様はこのサポートをVCEまたはOEMから直接受けるか、すべてのコンポーネントの構成およびソフトウェア/ファームウェアのバージョンをロックする必要があります。
- デルVxRail
Dell VxRailノードのコンポーネントをパークプレイスで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とリストアはすべてお客様の責任で行ってください。VxRail ノードのバックアップ手順書を参照してください。
- ニュータニックス (
パークプレイスがNutanix NXサーバーのコンポーネントを交換した後のライセンス、クラスタ、VM、およびデータのバックアップと復元はすべてお客様の責任となります。

また、Nutanix NX サーバーのコンポーネントをパークプレイスで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と復元はすべてお客様の責任となります。

Nutanix NXサーバーのサポートは、製品の完全なディスカバリの後、スペアが利用可能であることが条件となります。

Nutanix NXサーバーは、Supermicroサーバーおよびコンピュータノードをベースとしています。包括的なサポート、特に検出と交換が必要なディスクドライブをサポートするには、ノードごとのSupermicro DataCenter Management Suite ライセンスキー (SFT-DCMS-SINGLE) を各計算ノード/サーバーにロードする必要があります。