

LEISTUNGSBESCHREIBUNG: HARDWARE-WARTUNGSDIENSTLEISTUNGEN

In dieser Leistungsbeschreibung enthalten:

- Ersatzteile, Technik und/oder Arbeitsaufwand (einschließlich Wiederinbetriebnahme, Eintauchprüfung und Konsignation)
- Erster Einsatz
- Ersatzteile vor Ort

Allgemeines

Park Place Technologies („PPT“) erbringt Supportleistungen und übernimmt die Servicekoordination für die Hardware-Wartung und/oder -Reparatur der Geräte des Kunden gemäß dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag sowie für die im Auftragsanhang aufgeführten Geräte, wie in dieser Leistungsbeschreibung näher dargelegt („Hardware-Wartungsleistungen“). Die im Auftragsanhang für solche Leistungen aufgeführten Geräte des Kunden werden im Folgenden als „abgedeckte Geräte“ bezeichnet.

Was sind Hardware-Wartungsdienste der Art „Ersatzteile, Technik¹ en und/oder Arbeitsaufwand“?

Wenn in Ihrem Auftragsanhang Folgendes angegeben ist:

- **„Ersatzteile, Techniker und Arbeitsaufwand“**, bedeutet dies, dass PPT Ersatzteile, Personal vor Ort und technischen Support bereitstellt. Wenn in Ihrem Auftragsanhang auf **„Return-to-Service-Ersatzteile, Techniker und Arbeitsaufwand“** Bezug genommen wird, bedeutet dies Support in Form von Ersatzteilen, Technikern und Arbeitsaufwand, jedoch mit einer SLA für die Wiederinbetriebnahme oder Problemlösung, wie unten beschrieben. Wenn in Ihrem Auftragsplan **„Immersion Parts, Tech & Labor“** angegeben ist, bedeutet dies Ersatzteile, technische Unterstützung und Arbeitsaufwand für flüssigkeitsgekühlte abgedeckte Geräte². Wenn in Ihrem Auftragsplan **„Consignment Labor & Tech“** angegeben ist, bedeutet dies, dass PPT Ihnen gehörende Ersatzteile in Kommission hält und dass die erbrachten Dienstleistungen aus Personal vor Ort und technischer Unterstützung für abgedeckte Geräte unter Verwendung der Kommissionsteile bestehen³.

¹ Für den Netzwerk-Technik-Support gelten gesonderte und zusätzliche Bedingungen, wie in Anhang A dieser Leistungsbeschreibung dargelegt

² Änderungen oder Anpassungen, die Park Place an den abgedeckten Geräten (d. h. der Kühlplatte) vornimmt, um die Erbringung von Wartungsleistungen im Bereich der Flüssigkeitskühlung zu ermöglichen, unterliegen den Bedingungen der jeweiligen Leistungsbeschreibung zwischen dem Kunden und PPT. Siehe auch „Anforderungen an die Dienstleistungen; Leistungsbeschränkungen“.

³ In Konsignation übergebene Teile unterliegen den Standardbedingungen für Konsignationsware, wie in dieser Leistungsbeschreibung unter „Anforderungen an die Dienstleistungen; Leistungsbeschränkungen“ dargelegt.



- „**Teile und Technik**“ bedeutet, dass PPT Teile und technische Unterstützung bereitstellt, Sie als Kunde jedoch dafür verantwortlich sind, das für die Durchführung der Arbeiten erforderliche Personal vor Ort zur Verfügung zu stellen;
- „**Labor & Tech**“: Dies bedeutet, dass Sie als Kunde die Ersatzteile bereitstellen und PPT für die Bereitstellung von Personal vor Ort sowie für den technischen Support verantwortlich ist;
- „**Nur Arbeitsleistung**“: Dies bedeutet, dass PPT das Personal vor Ort bereitstellt und Sie als Kunde die Ersatzteile bereitstellen und Zugang zum erforderlichen technischen Support haben, häufig im Rahmen eines OEM-Supportvertrags;
- „**Tech Only**“: Dies bedeutet, dass PPT technische Supportleistungen bereitstellt, Sie als Kunde jedoch für die Bereitstellung der Teile und des Personals vor Ort verantwortlich sind;
- „**Parts Only**“: Dies bedeutet, dass PPT die für die Hardware-Wartungsdienste erforderlichen Teile bereitstellt, Sie als Kunde jedoch für das Personal vor Ort und den technischen Support verantwortlich sind;

in jedem Fall die Wiederherstellung des betriebsfähigen Zustands der abgedeckten Geräte (vorbehaltlich der fristgerechten und ausreichenden Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden in Bezug auf die Wartungsleistungen „Teile & Technik“, „Arbeit & Technik“, „Nur Arbeit“, „Nur Technik“ und „Nur Teile“).

Bitte beachten Sie, dass für den technischen Netzwerk-Support gesonderte und zusätzliche Bedingungen gelten, wie in Anhang A dieser Leistungsbeschreibung dargelegt.

Was sind „First Call“-Hardware-Wartungsdienste?

Wenn in Ihrem Auftragsplan auf „First Call“-Hardware-Wartungsdienste Bezug genommen wird, bedeutet dies, dass PPT während der OEM-Wartungsgarantiezeit für Server- oder Netzwerkgeräte den OEM kontaktiert, die erforderlichen Daten zum Servicefall erfasst und in Ihrem Namen die Eröffnung eines Störungsmeldungs-Tickets beim OEM veranlasst. Für „First Call“-Dienste ist es erforderlich, dass Sie ParkView Automated Support eingesetzt haben, das die betreffenden Server oder Netzwerkgeräte aus dem abgedeckten Gerätebestand überwacht und PPT proaktiv über Vorfälle benachrichtigt, die Supportleistungen erfordern.

Was sind „On-Site-Ersatzteile“-Hardware-Wartungsdienste?

Wenn in Ihrem Auftragsplan „On-Site-Ersatzteile“ aufgeführt sind, bedeutet dies, dass PPT Ersatzteile zur Unterstützung der abgedeckten Geräte an einem sicheren Ort am Standort des Kunden bereitstellt. Sofern sie nicht für einen Servicefall verwendet werden, behält PPT das Eigentum an allen Vor-Ort-Ersatzteilen und sorgt für deren Versicherungsschutz. Der Zugriff auf die Ersatzteile vor Ort ist auf PPT-Mitarbeiter oder – ausschließlich mit Genehmigung von PPT – auf Mitarbeiter des Kunden beschränkt; in beiden Fällen dürfen diese ausschließlich in der Umgebung des Kunden zur Verwendung mit den abgedeckten Geräten eingesetzt werden. Bei Vertragsablauf und ohne Verlängerung stellen Sie als Kunde alle verbleibenden Ersatzteile vor Ort PPT zur Abholung zur Verfügung.

Zusätzliche Leistungen im Rahmen der Wartungsdienste für Ersatzteile, Technik und/oder Arbeitsaufwand

- „First Time Fix Guarantee™“. Die „First Time Fix Guarantee“ gilt für abgedeckte Geräte im Rahmen von Serviceverträgen für Ersatzteile, Technik und Arbeitsaufwand und nur dann, wenn der Kunde zudem den automatisierten ParkView-Support für die betreffenden abgedeckten Geräte abonniert und implementiert hat. Sollte PPT nicht in der Lage sein, ein Problem mit Speicher-, Server- oder Netzwerkhardware beim ersten Besuch vor Ort zu beheben, schreibt PPT auf Wunsch des Kunden die Wartungsgebühren sowie gegebenenfalls die Gebühren für den „ParkView Automated Support“ für einen Monat für einzelne Geräte gut, die als abgedeckte Geräte gelten. Läuft der Wartungsvertrag des Kunden weniger als sechzig (60) Tage nach dem Vorfall aus, wird die Gutschrift nur im Zusammenhang mit einem Verlängerungsvertrag gewährt. Alle Bandspeicherprodukte, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, SuperMicro-Server (White-Box), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX und EMC Isilon Gen6 sowie die Erfassung von Protokollen durch Außendiensttechniker vor Ort sind von der „First Time Fix Guarantee™“ ausgeschlossen.
- Service First. Wenn ein Kunde Wartungsleistungen für Geräte anfordert, die zu diesem Zeitpunkt nicht zu den abgedeckten Geräten gehören, wird PPT die Zustimmung des Kunden einholen, um reaktive Wartungsleistungen im Rahmen seiner Möglichkeiten und soweit dies vernünftigerweise durchführbar ist, zu erbringen. Die erbrachten Leistungen werden auf Zeit- und Materialbasis (einschließlich Reisekosten) in Rechnung gestellt. Dem Kunden wird ein Angebot unterbreitet, um die gewarteten Geräte (vorbehaltlich bestimmter Ausnahmen) zu den abgedeckten Geräten hinzuzufügen. Wird der Kostenvoranschlag vom Kunden angenommen, können bestimmte Rabatte auf die Zeit- und Materialkosten gewährt werden. Wird der Kostenvoranschlag vom Kunden nicht angenommen, trägt der Kunde die angegebenen Zeit- und Materialkosten. Alle „Service First“-Leistungen setzen die Genehmigung per E-Mail durch einen berechtigten Entscheidungsträger voraus. Es gelten alle in dieser Leistungsbeschreibung und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Erwerb von Dienstleistungen enthaltenen Einschränkungen und Beschränkungen.

Was Sie erwarten können; Supportstufen für einen Teile-, Technik- und/oder Arbeitsvertrag

- SLAs (mit Ausnahme von „Labor Only“ und „Return to Service Parts, Tech and Labor“). Der vertraglich vereinbarte Supportumfang des Kunden für Hardware-Wartungsdienste ist im Auftragsanhang festgelegt. Der Supportumfang wird wie folgt dargestellt:
 - Servicezeitfenster – Tage (erste Ziffer). Dies sind die Tage pro Woche, an denen der Service verfügbar ist. „5“ bedeutet, dass Hardware-Wartungsdienste auf der Grundlage einer 5-Tage-Woche von Montag bis Freitag erbracht werden (zum Beispiel $5 \times 24 \times 4$). „7“ bedeutet, dass Hardware-Wartungsdienste an sieben Tagen pro Woche erbracht werden (zum Beispiel $7 \times 24 \times 4$).
 - Servicezeitfenster – Stunden (zweite Ziffer). Dies ist die Anzahl der Service-Stunden pro abgedecktem Tag. „24“ bedeutet, dass Hardware-Wartungsleistungen 24 Stunden pro Tag erbracht werden (z. B. $7 \times 24 \times 4$). „12“ oder „9“ bedeutet, dass Hardware-Wartungsleistungen an einem normalen Arbeitstag für die angegebene Anzahl von Stunden pro Tag erbracht werden.



- Reaktionszeit (dritte Ziffer). Dies ist die Anzahl der Stunden, innerhalb derer PPT auf das Störungs-Ticket reagiert, d. h., PPT bestätigt den Vorfall und beginnt mit den Arbeiten. Bei einem Servicevertrag für Ersatzteile, Technik und Arbeitsaufwand bemüht sich PPT beispielsweise, innerhalb der angegebenen Reaktionszeit Personal mit den voraussichtlichen Ersatzteilen vor Ort zu haben. „4“ bedeutet beispielsweise eine Reaktionszeit von 4 Stunden (z. B. 7×24×4). Die Reaktionszeit kann auch mit „ND“ oder „NBD“ (am nächsten Tag oder am nächsten Werktag), „NBD 2“ oder „NBD 3“ (am 2. oder 3. Werktag) oder „SBS“ oder „NBS“ (Versand am selben oder am nächsten Tag) angegeben werden. Die Reaktionszeit beginnt, wenn (a) der erste Serviceanruf oder die erste Störungsmeldung beim PPT Solutions Center eingegangen ist und bestätigt wurde und (b) PPT die Triage abgeschlossen und bestätigt hat, dass die Störung ein im Auftragsanhang aufgeführtes, unter den Vertrag fallendes Gerät oder eine Dienstleistung betrifft (im Gegensatz zu einem externen Problem wie beispielsweise Software). Der Kunde kann je nach seinen geschäftlichen Anforderungen eine Reaktionszeit wählen, die außerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit liegt (d. h. länger ist als diese).
- SLA für reine Arbeitsleistungen. Bei Serviceverträgen, die ausschließlich Arbeitsleistungen umfassen, gilt der nächste Werktag (NBD) oder, falls angegeben, eine längere Frist.
- SLA für „Return to Service“ (Wiederinbetriebnahme) – Ersatzteile, Techniker und Arbeitsaufwand. Diese entspricht den oben genannten SLAs, beinhaltet jedoch eine Verpflichtung zur Behebung des Vorfalls (d. h. zur Wiederinbetriebnahme) innerhalb der angegebenen Reaktionszeit.
- Vorhergesagte Ausfälle; ParkView Automated Support. ParkView Automated Support kann, sofern es vom Kunden für abgedeckte Geräte erworben wurde, ein Störungs-Ticket für den Kunden wegen eines „vorhergesagten Ausfalls“ eröffnen, was bedeutet, dass der Geräteausfall noch nicht eingetreten ist, aber erwartet wird. Im Falle eines Störungs-Tickets für einen vorhersehbaren Ausfall gilt die angegebene Reaktionszeit nicht; stattdessen wird PPT den Kunden kontaktieren, um einen für beide Seiten akzeptablen Termin zur Behebung des vorhersehbaren Vorfalls zu vereinbaren. Im Falle eines tatsächlichen Ausfalls reagiert PPT innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit, die im Auftragsanhang festgelegt ist.
- Firmware-Versionen. Falls ein Vorfall im Rahmen des Hardware-Wartungsdienstes Firmware-Supportleistungen erfordert, stellt PPT das oder die Teile mit der erforderlichen Firmware-Version bereit, sofern dies im Rahmen der Berechtigungen des Kunden zulässig ist, um das Gerät wieder in den Zustand vor dem Ausfall zu versetzen. Wartungsteile können neu oder generalüberholt sein und wie neu funktionieren.

So melden Sie einen Vorfall

Meldung von Vorfällen. Der Zugriff auf den Hardware-Wartungsservice erfolgt über das Kundenportal „Central Park“ von PPT. Vor Beginn der Laufzeit erhält der Kunde Anweisungen zur Einrichtung eines Kontos in Central Park.

Der Support für die Leistungserbringung ist über das PPT Central Park-Portal wie folgt erreichbar:
<https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login>.

Der Kunde kann sich außerdem rund um die Uhr, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr an die Park Place Global Solutions Centers wenden, um:

- Eröffnung eines Support-Falls
- Anforderung eines Statusberichts zu einem bestehenden Supportfall
- Aktualisierung eines bestehenden Supportfalls
- Berichte zum Status von Anrufen

Die PPT Global Solutions Center sind wie folgt erreichbar:

Globale Lösungszentren:

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

Einrichtung

Der Kunde ist verpflichtet, PPT die Seriennummern aller unter den Vertrag fallenden Geräte mitzuteilen, sofern diese PPT nicht bereits vorliegen. Das Fehlen von Seriennummern kann die Fähigkeit von PPT beeinträchtigen, rechtzeitig auf eine Anfrage nach Dienstleistungen zu reagieren.

Im Rahmen des Onboarding-Prozesses kann ein Audit vor Ort und/oder virtuell durchgeführt werden, um die Leistungserbringung zu besprechen, mögliche Probleme/Risiken aufzudecken, bereits bestehende Gegebenheiten zu identifizieren und einen geeigneten Plan zu erstellen. Dieses Audit wird, falls erforderlich, zu einem zwischen PPT und dem Kunden einvernehmlich vereinbarten Termin durchgeführt.

Bei Hardware-Wartungsdienstleistungen kann in der Anfangsphase der Vertragslaufzeit eine Anlaufphase erforderlich sein, damit PPT die benötigten Ersatzteile am lokalen Standort vorrätig halten kann. Die Anlaufphase beträgt: bis zu 30 Tage für abgedeckte Geräte in den USA, Kanada oder Großbritannien und 45 Tage für abgedeckte Geräte an allen anderen Standorten (vorbehaltlich einer Verlängerung dieser Frist in bestimmten Rechtsordnungen aufgrund lokaler behördlicher Vorschriften bezüglich des Versands von Ersatzteilen, die außerhalb der Kontrolle von PPT liegen). Die Reaktion auf Vorfälle während der Anlaufphase erfolgt nach dem Grundsatz der „angemessenen Bemühungen“. Die Anlaufphase setzt voraus, dass die endgültigen Gerätekonfigurationen vom Kunden zusammen mit dem Auftragsplan bereitgestellt werden. Ist dies nicht der Fall, beginnt die Anlaufphase mit dem Eingang der endgültigen Konfigurationen.

Eskalationsverfahren

Das Eskalationsverfahren von PPT kann auf dem unten angegebenen PPT Central Park-Portal eingesehen werden. Fragen können an die PPT Global Support Center gerichtet werden.

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

Anforderungen an die Dienstleistungen; Einschränkungen der Dienstleistungen

- Allgemeines: Die abgedeckten Geräte müssen sich in einem einwandfreien Betriebszustand befinden und zum Zeitpunkt des Beginns der Hardware-Wartungsleistungen die Mindestanforderungen des Herstellers an die Gerätekonfiguration sowie dessen Spezifikationen erfüllen. Wartungsanforderungen, die bereits vor Beginn der Leistungen bestanden, sind von den Hardware-Wartungsleistungen ausgeschlossen, sofern im Auftragsanhang nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist. Die Kosten für die



Behebung von Mängeln im Zusammenhang mit den vorgenannten Anforderungen gehen zu Lasten des Kunden.

Alle Hardware-Wartungsleistungen, die Ersatzteile umfassen, hängen von der Verfügbarkeit der Hardware gemäß den gesetzlichen Anforderungen und zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen ab.

Ohne Einschränkung des Vorstehenden sind folgende Leistungen nicht in den Hardware-Wartungsleistungen enthalten: Installation, Deinstallation, Neuinstallation oder Umzug von Geräten; Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Funktionen oder Optionen sowie funktionale Änderungen an Geräten; Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien oder Betriebsmitteln, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Druckköpfe, Shuttle-Baugruppen, Kabel, Batterien (mit Ausnahme von Mainboard-, Systemplatinen- und Cache-Batterien, die enthalten sind), Datenträger, Toner- oder Tintenpatronen und andere Peripheriegeräte; die Reparatur von Schäden an Geräten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schäden, die durch Unfälle, Transport, Nachlässigkeit oder Missbrauch, Blitzschlag, Ausfall oder Schwankungen der Stromversorgung, Klimaanlage oder Feuchtigkeitsregelung, Wasser, andere Umweltfaktoren, Ausfälle von Telefonanlagen oder Kommunikationsleitungen, Ausfälle fremder Verbindungsgeräte oder durch Wartungsleistungen oder Modifikationen, Umbauten oder Ergänzungen an Geräten verursacht wurden, die nicht von PPT bereitgestellt wurden; Wartungs- oder Reparaturbedarf, der durch unsachgemäßen Gebrauch, Missbrauch oder Vernachlässigung verursacht wurde, oder sonstige Verluste oder Schäden aufgrund von Ursachen, die außerhalb der Geräte liegen; die Aufarbeitung oder werkseitige Überholung von Geräten, wenn eine normale Reparatur und der Austausch von Teilen nicht ausreichen, um die Geräte in einem zufriedenstellenden Betriebszustand zu halten, wie von PPT festgelegt; Lizenzen und Software, Anwendungs- oder Firmware-Dienstleistungen (einschließlich Austausch, Übertragung, Upgrades und Patches) oder jegliche Reparatur von Geräteausfällen, die durch unsachgemäße Software- oder Firmware-Programmierung, Systemsoftware oder Anwendungssoftware-Support verursacht wurden; Systemengineering-Dienstleistungen, Programmierung und Betriebsverfahren; sowie Wartungs- oder sonstige Dienstleistungen an Geräten, die nicht unter die abgedeckten Geräte fallen. Für erbrachte Dienstleistungen, die nicht im Leistungsumfang enthalten sind, werden dem Kunden die Kosten auf Zeit- und Materialbasis () in Rechnung gestellt. Die oben genannten ausgeschlossenen Dienstleistungen können von PPT im Rahmen eines separaten Auftragsplans oder auf Einzelbasis für die oben genannten, nicht im Leistungsumfang enthaltenen Dienstleistungen erbracht werden.

- SSD. Als Voraussetzung für die Erstellung eines Angebots für Hardware-Wartungsleistungen ist der Kunde verpflichtet, PPT über alle in der Konfiguration verwendeten Solid-State-Laufwerke (SSD) und/oder selbstverschlüsselnden Laufwerke (SED) zu informieren. SSD-/SED-Laufwerke sind vom Wartungsumfang ausgeschlossen, sofern sie nicht vor der Angebotserstellung angegeben oder anderweitig schriftlich von PPT genehmigt wurden. Für alle SSD- und/oder SED-Laufwerke, die aufgrund des Endes ihrer Nutzungsdauer ausfallen, stellt PPT dem Kunden die mit dem Austausch verbundenen Geräte- und Materialkosten separat in Rechnung.
- GPU. Als Voraussetzung für die Erstellung eines Angebots für Hardware-Wartungsdienste ist der Kunde dafür verantwortlich, alle GPUs, die in die Wartungsdienste einbezogen werden sollen, zu identifizieren und eine genaue Bestandsliste mit Hersteller, Modell und Stückzahl vorzulegen. Park Place Technologies ist nicht verpflichtet, Support für GPUs zu

leisten, die nicht offengelegt und in die endgültige, im Angebot aufgeführte Bestandsliste aufgenommen wurden. Wenn PPT ausgefallene GPUs ersetzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht angegeben wurden, stellt PPT dem Kunden die mit dem Austausch verbundenen Kosten für Geräte und Material separat in Rechnung.

- Tauchkühlkomponenten, Technik und Arbeitsaufwand; Flüssigkeitskühlungslösungen. PPT bietet Wartungsdienstleistungen für betroffene Geräte an, die Flüssigkeitskühlungslösungen umfassen (einschließlich Direkt-Chip-Kühlung und Tauchkühlung) („Flüssigkeitskühlungsdienstleistungen“). Der Kunde ist verpflichtet, PPT zum Zeitpunkt der Angebotserstellung darüber zu informieren, ob die betroffenen Geräte flüssigkeitsgekühlt sind; wird dies versäumt, kann dies zu einer Preiserhöhung führen. Jegliche von PPT an den abgedeckten Geräten (d. h. der Kühlplatte) vorgenommenen Modifikationen oder Anpassungen zur Erleichterung der Erbringung von Flüssigkeitskühlungsdienstleistungen unterliegen den Bedingungen der geltenden Leistungsbeschreibung zwischen dem Kunden und Park Place. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Modifikationen an den abgedeckten Geräten zur Anpassung an Flüssigkeitskühlungslösungen zum Erlöschen der OEM-Garantien führen können.
- In Konsignation übergebene Teile. Bei Konsignationslieferungen behält der Kunde das Eigentum an den Teilen, trägt das Verlustrisiko und ist verpflichtet, eine Versicherung für die in Konsignation übergebenen Teile aufrechtzuerhalten. PPT ist dafür verantwortlich, bei der Entgegennahme, Handhabung, Lagerung und dem Transport der in Konsignation übergebenen Teile mit wirtschaftlich angemessener Sorgfalt vorzugehen. Nach Ablauf des Servicevertrags werden nicht verwendete, in Konsignation übergebene Teile an den Kunden zurückgegeben.
- Sonstiges. Es können auch bestimmte produktspezifische Serviceeinschränkungen gelten. Eine vollständige Auflistung dieser Einschränkungen finden Sie unter „Produkteinschränkungen“ auf <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>.

Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde führt genaue und aktuelle Protokolle und Aufzeichnungen über den Betrieb der abgedeckten Geräte.

Vom Kunden angeforderte und außerhalb des Umfangs des Auftragsplans erbrachte Dienstleistungen werden zu den jeweils geltenden PPT-Tarifen pro Einsatz und zu den dann geltenden Bedingungen in Rechnung gestellt. Insbesondere fallen Supportleistungen zur Wiederherstellung des Betriebs, die aufgrund ungeplanter oder außerplanmäßiger Strom- oder Verbindungsausfälle erforderlich sind, nicht in den Umfang der Dienstleistungen und werden zu den oben beschriebenen Tarifen pro Einsatz und zu den dort genannten Bedingungen in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist verpflichtet, vollständige Sicherungskopien aller Systeme der abgedeckten Geräte (einschließlich Betriebssysteme, Software, Anwendungen und Daten) zu führen, und ist jederzeit für alle Lizenzen, Zertifikate, Benutzeranmeldedaten, Verschlüsselungsschlüssel, die Sicherheit, die Datensicherung sowie die Neuinstallation seiner Software, Anwendungen und Daten verantwortlich. PPT übernimmt keine Haftung für den Verlust von Software, Anwendungen oder Daten aufgrund von Hardwareausfällen.



Der Kunde muss dem PPT-Personal vor Ort den erforderlichen Arbeitsbereich sowie ungehinderten Zugang zu den zu wartenden Geräten gewähren. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, einen technischen Ansprechpartner zu benennen und zu benennen, an den PPT allgemeine technische Informationen und Anfragen richten kann.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle ausgetauschten Teile zu identifizieren, die geschützte oder personenbezogene Daten enthalten. Ausgetauschte Teile, die geschützte oder personenbezogene Daten enthalten, verbleiben im Eigentum des Kunden; alle anderen defekten Teile gehen mit dem Austausch in das Eigentum von Park Place über.

Zusätzliche Wartungsdienstleistungen: ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence und technischer Software-Support.

Kunden mit Hardware-Wartungsvertrag können sich für ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence und/oder den technischen Software-Support anmelden, bei denen es sich um zusätzliche Serviceangebote von PPT handelt, die für die unter den Vertrag fallenden Geräte verfügbar sind. Die Anmeldung zu einem dieser zusätzlichen Angebote ist kostenpflichtig und wird im Auftragsplan ausgewiesen. *Die Leistungsbeschreibungen für ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence und den technischen Software-Support finden Sie unter www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

ANHANG A – NACHTRAG ZUM TECHNISCHEN NETZWERK-SUPPORT

(Technischer Support der Stufe 3 (L3) im Rahmen der Wartungsdienste für Netzwerkhardware enthalten)

Bereitstellung von Netzwerkdiensten – Park Place verfügt über vier (4) gängige SLAs für den Netzwerk-Support, die sich eng an den gängigsten SLAs der OEMs orientieren. Zusätzliche SLAs sind ebenfalls verfügbar. Die SLAs umfassen den Hardware-Austausch gemäß den Angaben im jeweiligen SLA. Alle SLAs beinhalten Support durch das Technical Assistance Center (TAC) der Stufe 3 (L3) rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Die Eskalation bei Park Place erfolgt direkt an Techniker der Stufen 3 und 4.

SLAs

SLA	TECHNICAL SUPPORT	HARDWARE REPLACEMENT	ONSITE LABOR
7x24xNBD NL	7x24	Next Business Day	No
7x24x4 NL	7x24	Same Day (4HR)	No
7x24xNBD	7x24	Next Business Day	Yes
7x24x4	7x24	Same Day (4HR)	Yes

Support durch das Level-3-Technical-Assistance-Center (TAC)

Support Component	Park Place Obligation
Software Customer Can Obtain – Must be available via warranty, PSIRT (Cisco's Product Security Incident Response Team) policy or other documented OEM method and customer must be entitled end user of equipment.	Yes – On a device basis and using customer credentials, PPT will assist on bug scrubs, assisting with software maintenance version downloads, or vulnerability patch downloads.
Hardware Failure – Component (line card, uplink module, SUP card, etc.), FRU, or device failure.	Yes – This is core to our delivery capabilities. Sparing will be complete for network contracts and failed components, FRUs, and devices replaced per the SLA of the device.
Existing Configuration and Troubleshooting – Hardware / Software (Operating System)	Yes – This covers any "How-To" and configuration issues a customer is having that is impacting production environment. This also covers any network down status to bring the device up to a working condition that adheres to current/existing configuration settings.
New Install / New Device	No – PPT will refer as T&M / professional services engagement.
Software Only Available With OEM Contract	No – If device is not under OEM support, we can't violate OEM policies governing protection of software updates or bug fixes. Customer will need OEM contract for in-life devices where that is only way to acquire updates.

TÄTIGKEITEN, DIE NICHT IM LEISTUNGSUMFANG ENTHALTEN SIND

- Projektarbeiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Planung im Zusammenhang mit neuen Netzwerkgeräten sowie die Installation, Verlagerung und Migration von Diensten und Anwendungen.
- Patch-Management und Planung/Koordination von Updates

VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

- Während der Bearbeitung eines Vorfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, Park Place auf Anfrage Fernzugriff zur gemeinsamen Bildschirmnutzung zu gewähren. Der L3-TPM-Support für das Netzwerk erfolgt als Fernsupport.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass ein geeigneter Netzwerktechniker oder ein sachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung steht, um mit dem L3-Technischen Support-Team von Park Place zusammenzuarbeiten.
- Der Kunde muss in der Lage sein, bei der Problemerkennung und -behebung mitzuwirken, unter anderem durch die Bereitstellung von Protokollen und Konfigurationen, die Gewährung von Fernzugriff sowie die Verfügbarkeit gemäß den Angaben im Abschnitt „Richtlinien zur Schweregradklassifizierung von Vorfällen“ dieses Dokuments.
- Gewährleistung eines angemessenen Zugriffs auf das Produkt über das Internet oder per Modem, um die Kommunikation zwischen dem Kunden und den L3-Ressourcen von Park Place herzustellen.
- Stellen Sie eine geeignete Arbeitsumgebung sowie angemessenen Zugang und Arbeitsraum für den Park Place Field Engineer (FE) in der Nähe des Standorts der Geräte bereit.
- Erstellen Sie regelmäßig Sicherungskopien der Konfigurationen und stellen Sie diese den Park Place-Außendiensttechnikern im Rahmen der Hardware-Wartung zur Verfügung.

SLA-REAKTIONSZEITEN BEI ERSTMELDUNG

Die folgende Tabelle enthält die Schweregrad-Richtlinien von Park Place Technologies. Wenn Sie einen Vorfall bei uns melden, wählen Sie bitte einen der folgenden Schweregrade aus. Sie können den Schweregrad eines Vorfalls jederzeit bei uns ändern. Für Vorfälle der Schweregradstufe 1 empfiehlt Park Place, diese telefonisch zu melden.

Schweregrad	Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb	Beschreibung der Schweregradstufe	Anfängliche Reaktionszeit
Schweregrad 1	Vollständiger oder nahezu vollständiger Funktionsausfall, der zu einem Stillstand des Geschäftsbetriebs führt.	Das Problem verhindert die Nutzung eines kritischen Systems oder Dienstes und betrifft das gesamte Unternehmen oder einen wesentlichen Teil davon.	30 Minuten
Schweregrad 2	Teilweiser Funktionsausfall, jedoch können einige Vorgänge fortgesetzt werden. Das Problem kann zu erheblichen Unannehmlichkeiten oder Effizienzverlusten führen.	Das Problem betrifft ein wichtiges System oder einen wichtigen Dienst und führt zu einer erheblichen Leistungsminderung oder eingeschränkter Funktionalität. Es betrifft viele Nutzer oder einen kritischen Geschäftsprozess.	4 Stunden
Schweregrad 3	Geringe Unannehmlichkeiten, begrenzte Auswirkungen auf den Betrieb. Das System, der Dienst oder die Funktion ist nutzbar.	Das Problem betrifft ein nicht kritisches System oder einen nicht kritischen Dienst oder eine kleine Anzahl von Benutzern und führt zu teilweisen Störungen oder Unannehmlichkeiten. Es kann sich auf die Produktivität oder Effizienz auswirken, bringt den Geschäftsbetrieb jedoch nicht zum Erliegen.	8 Stunden
Schweregrad 4	Minimale Auswirkungen, kein Datenverlust, vernachlässigbare Auswirkungen auf den Betrieb. Anfrage oder nichttechnische Anfrage	Anleitungen, Klärung von Dokumentationen oder Anfragen zur Einarbeitung/Überwachung. Anfragen, die keine wesentlichen Auswirkungen auf die Umgebung eines Kunden haben.	12 Stunden

SLA-Reaktionszeit: Dies ist die Zeitspanne, innerhalb derer PPT auf das Störungs-Ticket reagiert. Beispielsweise bedeutet „4“ eine Reaktionszeit von 4 Stunden. Die Reaktionszeit beginnt, wenn (a) die erste Serviceanfrage beim PPT Solutions Support Center eingegangen ist und bestätigt wurde, (b) PPT die erste Überprüfung abgeschlossen und bestätigt hat, dass sich die Anfrage auf die im Auftragsanhang aufgeführten abgedeckten Systeme bezieht, und (c) PPT einen Techniker

zugewiesen hat, um mit der Triage des gemeldeten Problems zu beginnen. Der Kunde kann je nach seinen geschäftlichen Anforderungen eine Reaktionszeit wählen, die außerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit liegt (d. h. länger ist als diese).

ANHANG B – KONSIGNATIONSBEDINGUNGEN