

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: SERVIZI DI MANUTENZIONE DELL'HARDWARE

Inclusi nella presente Descrizione del servizio:

- *Ricambi, assistenza tecnica e/o manodopera (compresi ripristino del servizio, immersione e consegna in conto deposito)*
- *Primo intervento*
- *Ricambi in loco*

Informazioni generali

Park Place Technologies ("PPT") fornirà servizi di assistenza e coordinamento per la manutenzione e/o la riparazione dell'hardware delle apparecchiature del Cliente, come previsto dal contratto stipulato con il Cliente e per le apparecchiature identificate nell'Allegato all'Ordine e come descritto più dettagliatamente nella presente Descrizione del Servizio ("Servizi di manutenzione hardware"). Le apparecchiature del Cliente identificate per tali servizi nell'Allegato all'Ordine sono qui di seguito denominate "Apparecchiature coperte".

Cosa sono i servizi di manutenzione hardware "Ricambi, assistenza tecnica¹ e e/o manodopera"?

Se il vostro Allegato all'Ordine fa riferimento a:

- **"Ricambi, Assistenza tecnica e Manodopera"**, ciò significa che PPT fornirà ricambi, personale in loco e assistenza tecnica. Se il vostro Allegato all'Ordine fa riferimento a **"Ricambi, Assistenza tecnica e Manodopera con ripristino del servizio"**, ciò significa assistenza per ricambi, assistenza tecnica e manodopera, ma con uno SLA (Accordo sul livello di servizio) relativo al ripristino del servizio o alla risoluzione del problema, come descritto di seguito. Se il vostro Programma d'Ordine fa riferimento a **"Immersion Parts, Tech & Labor"**, ciò significa ricambi, assistenza tecnica e manodopera per le Apparecchiature Coperte raffreddate a liquido². Se il vostro Programma d'Ordine fa riferimento a **"Consignment Labor & Tech"**, ciò significa che PPT detiene in conto deposito i ricambi di vostra proprietà e che i servizi forniti consistiranno nel personale in loco e nell'assistenza tecnica per le Apparecchiature Coperte utilizzando i ricambi in conto deposito³.
- **"Ricambi e assistenza tecnica"**: ciò significa che PPT fornirà i ricambi e l'assistenza tecnica, ma che il cliente è responsabile di mettere a disposizione il personale in loco necessario per completare il lavoro;

¹ L'assistenza tecnica di rete è soggetta a termini e condizioni differenziati e aggiuntivi, come stabilito nell'Appendice A della presente Descrizione del servizio

² Le modifiche o le personalizzazioni apportate da Park Place alle Apparecchiature coperte (ovvero la piastra di raffreddamento) per facilitare la fornitura dei Servizi di manutenzione relativi al raffreddamento a liquido saranno soggette ai termini e alle condizioni del capitolato d'appalto applicabile stipulato tra il Cliente e PPT. Si veda anche la sezione "Requisiti per i servizi; Limitazioni del servizio".

³ I ricambi in conto deposito sono soggetti alle condizioni standard di conto deposito, come stabilito nella presente Descrizione del servizio alla voce "Requisiti per i servizi; Limitazioni del servizio".

- **“Manodopera e Assistenza tecnica”**: ciò significa che il cliente metterà a disposizione i ricambi e che PPT sarà responsabile della fornitura del personale in loco e dell’assistenza tecnica;
- **“Solo manodopera”**: ciò significa che PPT fornirà il personale in loco e che il cliente dovrà mettere a disposizione i ricambi e disporre dell’assistenza tecnica necessaria, spesso nell’ambito di un contratto di assistenza OEM;
- **“Tech Only”**: significa che PPT metterà a disposizione i servizi di assistenza tecnica, ma che il cliente sarà responsabile della fornitura dei ricambi e del personale in loco;
- **“Solo ricambi”**: ciò significa che PPT metterà a disposizione i ricambi necessari per i servizi di manutenzione hardware, ma che il cliente sarà responsabile del personale in loco e del supporto tecnico;

in ogni caso, riportare le Apparecchiature coperte da garanzia in condizioni operative (a condizione che il Cliente adempia tempestivamente e in modo adeguato ai propri obblighi relativi ai servizi di manutenzione “Ricambi e Assistenza tecnica”, “Manodopera e Assistenza tecnica”, “Solo manodopera”, “Solo assistenza tecnica” e “Solo ricambi”).

Si noti che il Supporto tecnico di rete è soggetto a termini differenziati e aggiuntivi, come stabilito nell’Appendice A della presente Descrizione del servizio.

Cosa sono i servizi di manutenzione hardware “First Call”?

Se il vostro Programma d’Ordine fa riferimento ai servizi di manutenzione hardware “First Call”, ciò significa che, durante il periodo di garanzia di manutenzione OEM per server o apparecchiature di rete, PPT contatterà l’OEM, raccoglierà i dati necessari relativi all’evento di assistenza e faciliterà per vostro conto l’apertura di un ticket di incidente presso l’OEM. I servizi “First Call” richiedono che abbiate implementato ParkView Automated Support, che monitora le apparecchiature coperte applicabili (server o apparecchiature di rete) e notifica in modo proattivo a PPT gli incidenti che richiedono servizi di assistenza.

Cosa sono i servizi di manutenzione hardware “On-Site Spares”?

Se il vostro Programma d’Ordine fa riferimento a “Ricambi in loco”, ciò significa che PPT metterà a disposizione ricambi a supporto delle Apparecchiature coperte in un luogo sicuro presso la sede del Cliente. A meno che non vengano utilizzati per un intervento di assistenza, PPT mantiene la proprietà di tutti i ricambi in loco e ne manterrà la copertura assicurativa. L’accesso ai ricambi in loco è limitato al personale di PPT o, esclusivamente previa autorizzazione di PPT, al personale del Cliente; in entrambi i casi, esclusivamente per l’installazione nell’ambiente del Cliente e per l’utilizzo con le Apparecchiature coperte. Alla scadenza del contratto, in assenza di rinnovo, il Cliente dovrà mettere a disposizione di PPT tutti i ricambi in loco rimanenti affinché possano essere ritirati.

Funzionalità aggiuntive incluse nei servizi di manutenzione «Parti, Assistenza tecnica e/o Manodopera»

- **Garanzia di riparazione al primo intervento™ (First Time Fix Guarantee™).** La Garanzia di riparazione al primo intervento si applica alle Apparecchiature coperte dai contratti di assistenza per ricambi, assistenza tecnica e manodopera e solo se il Cliente ha anche sottoscritto e implementato il servizio ParkView Automated Support in relazione alle Apparecchiature coperte applicabili. Se PPT non è in grado di risolvere un problema relativo all'hardware di archiviazione, ai server o alla rete durante la sua prima visita presso la sede del cliente, su richiesta del cliente, PPT accrediterà un mese di canoni di manutenzione e, se applicabile, i canoni del servizio ParkView Automated Support per i singoli dispositivi che costituiscono apparecchiature coperte idonee. Se il contratto di manutenzione del Cliente scade entro meno di sessanta (60) giorni dall'evento, l'accredito sarà disponibile solo in relazione a un contratto di rinnovo. Tutti i prodotti di archiviazione su nastro, Dell EMC Avamar, Dell EMC Centara, i server SuperMicro (white box), Dell EMC RecoverPoint, Dell EMC Vblock, HPE Proliant DL980G7, Lenovo x3950 X6, Nvidia DGX ed EMC Isilon Gen6, nonché le raccolte dei log effettuate in loco dai tecnici sul campo, sono esclusi dalla First Time Fix Guarantee™.
- **Priorità al servizio.** Se un Cliente richiede servizi di manutenzione su apparecchiature non incluse in quel momento nelle Apparecchiature coperte, PPT chiederà l'approvazione del Cliente per fornire servizi di manutenzione reattivi nella misura in cui ciò sia possibile e ragionevolmente praticabile. I servizi completati saranno fatturati in base al tempo impiegato e ai materiali utilizzati (comprese le spese di viaggio). Al Cliente verrà fornito un preventivo per aggiungere i dispositivi sottoposti a manutenzione (fatte salve alcune eccezioni) alle Apparecchiature coperte. Se il preventivo viene accettato dal Cliente, potranno essere concessi determinati sconti sulle tariffe relative a manodopera e materiali. Se il preventivo non viene accettato dal Cliente, quest'ultimo sarà responsabile delle spese relative a manodopera e materiali come indicato. Tutti i servizi "Service First" sono subordinati all'approvazione via e-mail da parte di un responsabile autorizzato. Si applicano tutte le limitazioni e le restrizioni contenute nella presente Descrizione del servizio e nei Termini e condizioni generali per l'acquisto di servizi.

Cosa potete aspettarvi; Livelli di assistenza per un contratto relativo a ricambi, assistenza tecnica e/o manodopera

- **SLA (ad eccezione di quelli relativi esclusivamente alla manodopera e a quelli relativi alla rimessa in servizio di parti, assistenza tecnica e manodopera).** Il livello di assistenza concordato con il cliente per i servizi di manutenzione hardware è indicato nell'Allegato all'Ordine. Il livello di assistenza sarà presentato come segue:
 - **Finestra di copertura - Giorni (prima cifra).** Si tratta dei giorni di copertura del servizio a settimana. "5" significa che i servizi di manutenzione hardware vengono forniti sulla base di una settimana lavorativa di 5 giorni, dal lunedì al venerdì (ad esempio, 5x24x4). "7" significa che i servizi di manutenzione hardware vengono forniti sette giorni alla settimana (ad esempio, 7x24x4).
 - **Finestra di copertura – Ore (seconda cifra).** Si tratta delle ore di copertura del servizio per ogni giorno coperto. "24" significa che i servizi di manutenzione hardware vengono forniti 24 ore al giorno (ad esempio, 7x24x4). "12" o "9" significa che i servizi di manutenzione hardware vengono forniti per quel numero di ore al giorno secondo un orario di lavoro standard.

- Tempo di risposta (terza cifra). Si tratta del numero di ore entro cui PPT risponderà al ticket di incidentalità, il che significa che PPT prenderà atto dell'incidente e inizierà a intervenire. Ad esempio, nel caso di un contratto di assistenza "Ricambi, Assistenza tecnica e Manodopera", PPT si adopererà per inviare personale in loco con i ricambi previsti entro il tempo di risposta indicato. Ad esempio, "4" indica un tempo di risposta di 4 ore (ad esempio, 7x24x4). Il tempo di risposta può anche essere indicato come ND o NBD (il giorno successivo o il giorno lavorativo successivo), NBD 2 o 3 (il giorno lavorativo successivo a 2 o 3 giorni di distanza) oppure SBS o NBS (spedizione lo stesso giorno o il giorno successivo). Il tempo di risposta decorre dal momento in cui (a) la richiesta iniziale di assistenza o la segnalazione dell'incidente è stata ricevuta e confermata dal Centro Soluzioni PPT e (b) PPT ha completato la valutazione iniziale e confermato che l'incidente riguarda le Apparecchiature e i Servizi coperti inclusi nell'Allegato all'Ordine (anziché un problema esterno come il software). Il Cliente può scegliere un tempo di risposta diverso da (più lento rispetto a) quello previsto dal contratto in base alle proprie esigenze aziendali.
- SLA per la sola manodopera. I contratti di servizio "Sola manodopera" prevedono l'intervento il giorno lavorativo successivo (NBD) o in un termine più lungo, se specificato.
- SLA per ricambi, tecnici e manodopera per il ripristino del servizio. È simile agli SLA sopra indicati, ma con l'impegno a risolvere l'incidente (ovvero a ripristinare il servizio) entro il tempo di risposta specificato.
- Guasti predittivi; Supporto automatizzato ParkView. Il Supporto automatizzato ParkView, se acquistato dal Cliente per le Apparecchiature coperte, può aprire un ticket di incidente per il Cliente in caso di "guasto predittivo", ovvero quando il guasto dell'apparecchiatura non si è ancora verificato ma è previsto. In caso di ticket relativo a un guasto predittivo, il tempo di risposta specificato non si applica e, invece, PPT contatterà il Cliente per concordare un orario reciprocamente accettabile per risolvere l'incidente predittivo. In caso di guasto effettivo, PPT risponderà entro il tempo di risposta contrattuale stabilito nell'Allegato all'Ordine.
- Livelli del firmware. Nel caso in cui un incidente relativo al Servizio di manutenzione hardware richieda servizi di assistenza per il firmware, PPT fornirà il componente o i componenti con il livello di firmware necessario, quando consentito dai diritti del Cliente, per riportare l'apparecchiatura allo stato precedente al guasto. I componenti di manutenzione possono essere nuovi o ricondizionati per funzionare come nuovi.

Come segnalare un incidente

Segnalazione degli incidenti. L'accesso al Servizio di manutenzione hardware avviene tramite il portale clienti Central Park di PPT. Prima dell'inizio del Periodo di validità, al Cliente verranno fornite le istruzioni di onboarding per configurare un account su Central Park.

È possibile accedere al supporto per l'erogazione del servizio tramite il portale PPT Central Park come segue:

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

Il Cliente può inoltre contattare i Centri Park Place Global Solutions 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno per:

- Apertura di un ticket di assistenza
- Richiedere un aggiornamento su un caso esistente
- Fornire un aggiornamento su un caso di assistenza esistente
- Richiedere rapporti sullo stato delle chiamate

È possibile contattare i Centri PPT Global Solutions come segue:

Centri di soluzioni globali:

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

Procedura di registrazione

Il cliente è tenuto a fornire a PPT i numeri di serie di tutte le apparecchiature coperte, qualora non siano già stati messi a disposizione di PPT. La mancanza dei numeri di serie potrebbe compromettere la capacità di PPT di rispondere tempestivamente a una richiesta di servizi.

Nell'ambito del processo di onboarding potrà essere effettuato un audit in loco e/o virtuale per discutere l'erogazione dei servizi, individuare eventuali problemi o rischi, identificare eventuali condizioni preesistenti e formulare un piano adeguato. Tale audit, se richiesto, sarà programmato in una data e a un'ora concordate di comune accordo tra PPT e il cliente.

I servizi di manutenzione hardware potrebbero richiedere un periodo di avviamento nella fase iniziale della copertura, affinché PPT possa rifornire la struttura locale dei pezzi di ricambio necessari. Il periodo di avviamento è: fino a 30 giorni per le apparecchiature coperte situate negli Stati Uniti, in Canada o nel Regno Unito e 45 giorni per le apparecchiature coperte situate in tutte le altre località (fermo restando che tale periodo possa essere prorogato in alcune giurisdizioni a causa di normative governative locali relative alla spedizione dei ricambi, al di fuori del controllo di PPT). La risposta agli incidenti durante il periodo di avviamento avverrà sulla base del principio del "massimo impegno ragionevole". Il periodo di avviamento presuppone che le configurazioni definitive delle apparecchiature siano fornite dal cliente insieme al Programma d'Ordine. In caso contrario, l'inizio del periodo di avviamento coinciderà con la ricezione delle configurazioni definitive.

Procedura di escalation

La procedura di escalation di PPT è disponibile per la consultazione sul portale PPT Central Park indicato di seguito. Eventuali domande possono essere rivolte ai Centri di assistenza globale di PPT.

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

Requisiti per i servizi; limitazioni del servizio

- Informazioni generali. Le apparecchiature coperte dal servizio devono essere in buone condizioni di funzionamento e soddisfare i requisiti minimi di configurazione e le specifiche del produttore alla data di inizio dei servizi di manutenzione hardware. I requisiti di manutenzione esistenti prima dell'inizio dei servizi sono esclusi dai servizi di manutenzione hardware, salvo diversamente specificato nell'Allegato all'Ordine. I costi associati alla correzione delle carenze rispetto ai suddetti requisiti sono a carico del Cliente.

Tutti i servizi di manutenzione hardware che includono ricambi dipendono dalla disponibilità dell'hardware in conformità con i requisiti di legge e a condizioni commercialmente ragionevoli.

Senza limitare quanto sopra, non sono inclusi nei Servizi di manutenzione hardware: l'installazione, la disinstallazione, la reinstallazione o lo spostamento delle apparecchiature; l'aggiunta, la modifica o la rimozione di funzionalità o opzioni, o l'apporto di modifiche funzionali alle apparecchiature; la fornitura di materiali di consumo o di funzionamento, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, testine di stampa, gruppi shuttle, cavi, batterie (ad eccezione delle batterie della scheda madre, della scheda di sistema e della cache, che sono incluse), supporti, cartucce di toner o inchiostro e altre periferiche; la riparazione di danni alle apparecchiature, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i danni derivanti da incidenti, trasporto, negligenza o uso improprio, fulmini, guasti o fluttuazioni dell'alimentazione elettrica, climatizzazione o controllo dell'umidità, acqua, altri fattori ambientali, guasti alle apparecchiature telefoniche o alle linee di comunicazione, guasti ad apparecchiature di interconnessione esterne, o causati da servizi di manutenzione o modifiche, alterazioni o aggiunte di componenti non forniti da PPT alle apparecchiature; esigenze di manutenzione o riparazione causate da uso improprio, abuso o negligenza, o altre perdite o danni derivanti da cause esterne alle apparecchiature; ricondizionamento o rimessa a nuovo in fabbrica delle apparecchiature quando la normale riparazione e la sostituzione dei componenti non sono in grado di mantenere le apparecchiature in condizioni operative soddisfacenti, secondo quanto stabilito da PPT; licenze e servizi relativi a software, applicazioni o firmware (compresi sostituzione, trasferimento, aggiornamenti e patch) o qualsiasi riparazione di guasti alle apparecchiature causati da una programmazione inadeguata del software o del firmware, supporto per software di sistema o software applicativo; servizi di ingegneria di sistema, programmazione e procedure operative; e manutenzione o altri servizi su apparecchiature diverse dalle Apparecchiature coperte. I servizi fuori dall'ambito di copertura prestati saranno addebitati al Cliente in base al tempo impiegato e ai materiali utilizzati (). I servizi esclusi sopra indicati possono essere eseguiti da PPT in base a un Programma d'Ordine separato o su base per singolo intervento per i servizi fuori dall'ambito di copertura come sopra indicato.

- **SSD.** Come condizione per la presentazione di un preventivo relativo ai Servizi di manutenzione hardware, il Cliente è tenuto a informare PPT di tutte le unità a stato solido (SSD) e/o a crittografia automatica (SED) utilizzate nella configurazione. Le unità SSD/SED saranno escluse dalla copertura di manutenzione a meno che non siano state identificate prima della presentazione del preventivo o altrimenti concordate per iscritto da PPT. Per qualsiasi unità SSD e/o SED che si guasti a causa della fine del ciclo di vita, PPT addebiterà separatamente al cliente le spese relative alle attrezzature e ai materiali necessari per la sostituzione.
- **GPU.** Come condizione per la presentazione di un preventivo per i Servizi di Manutenzione Hardware, il Cliente è tenuto a identificare e fornire un inventario accurato di tutte le GPU, inclusi produttore, modello e quantità, da includere nei Servizi di Manutenzione. Park Place Technologies non è responsabile di fornire assistenza per eventuali GPU che non siano state segnalate e incluse nell'elenco finale delle risorse oggetto del preventivo. Qualora PPT sostituisca GPU guaste che non erano state segnalate al momento della stipula del contratto, PPT addebiterà separatamente al cliente le spese relative alle attrezzature e ai materiali necessari per la sostituzione.

- Parti per il raffreddamento a immersione, tecnologia e manodopera; soluzioni di raffreddamento a liquido. PPT offre servizi di manutenzione sulle apparecchiature coperte dal contratto che prevedono soluzioni di raffreddamento a liquido (compresi il raffreddamento diretto sul chip e il raffreddamento a immersione) ("Servizi di raffreddamento a liquido"). Il cliente è tenuto a informare PPT se le apparecchiature coperte dal contratto sono raffreddate a liquido al momento della richiesta di preventivo; in caso contrario, ciò potrebbe comportare un adeguamento del prezzo al rialzo. Eventuali modifiche o personalizzazioni apportate da PPT alle apparecchiature coperte (ad esempio, la piastra di raffreddamento) per facilitare la fornitura dei servizi di raffreddamento a liquido saranno soggette ai termini e alle condizioni del capitolato d'appalto applicabile tra il cliente e Park Place. Si informa il cliente che le modifiche alle apparecchiature coperte per adattare alle soluzioni di raffreddamento a liquido potrebbero invalidare le garanzie OEM.
- Parti in conto deposito. In caso di conto deposito, il Cliente mantiene la proprietà delle parti, il rischio di perdita e l'obbligo di mantenere un'assicurazione sulle parti depositate. PPT è tenuta a prestare la diligenza commercialmente ragionevole nella ricezione, nella movimentazione, nello stoccaggio e nel trasporto delle parti depositate. Alla scadenza del contratto di servizio, le parti depositate non utilizzate saranno restituite al Cliente.
- Altro. Potrebbero essere applicabili anche alcune limitazioni di assistenza specifiche per determinati prodotti. Consultare la sezione "Limitazioni dei prodotti" disponibile all'indirizzo <https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/> per un elenco completo di tali limitazioni.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente dovrà tenere registri e documenti accurati e aggiornati relativi al funzionamento delle Apparecchiature coperte.

I servizi richiesti dal Cliente e forniti al di fuori dell'ambito del Programma dell'Ordine saranno fatturati alle tariffe e alle condizioni di PPT per intervento, in vigore in quel momento. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, i servizi di assistenza per il ripristino del funzionamento richiesti a seguito di interruzioni di alimentazione o di connettività non pianificate o non programmate non rientrano nell'ambito dei Servizi e saranno fatturati alle tariffe e alle condizioni per intervento sopra descritte.

Il Cliente è tenuto a mantenere un backup completo di tutti i sistemi relativi alle Apparecchiature coperte (compresi sistemi operativi, software, applicazioni e dati) ed è responsabile in ogni momento di tutte le licenze, i certificati, le credenziali utente, le chiavi di crittografia, la sicurezza, il backup e la reinstallazione del proprio software, delle proprie applicazioni e dei propri dati. PPT non si assume alcuna responsabilità per la perdita di software, applicazioni o dati dovuta a guasti hardware.

Il Cliente deve fornire al personale PPT in loco lo spazio di lavoro necessario e l'accesso senza ostacoli alle apparecchiature da sottoporre a manutenzione. Il Cliente è inoltre tenuto a designare e mantenere un referente tecnico a cui PPT possa indirizzare informazioni tecniche generali e richieste di chiarimenti.

Il cliente è responsabile dell'identificazione di tutte le parti sostituite contenenti dati riservati o personali. Le parti sostituite contenenti dati riservati o personali rimarranno di proprietà del cliente; tutte le altre parti difettose diventeranno di proprietà di Park Place al momento della sostituzione.

Offerte aggiuntive di servizi di manutenzione: ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence e Supporto tecnico software.

Manutenzione hardware: i clienti possono sottoscrivere ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence e/o il Supporto tecnico software, che sono servizi aggiuntivi offerti da PPT disponibili per le Apparecchiature coperte. L'iscrizione a una qualsiasi di queste offerte aggiuntive comporta un costo aggiuntivo e sarà indicata nel Prospetto d'Ordine. *Si vedano le descrizioni dei servizi per ParkView Automated Support, ParkView Performance Insights, ParkView Asset Intelligence e Assistenza tecnica software disponibili all'indirizzo www.parkplacetechnologies.com/contracts/.*

APPENDICE A – ADDENDUM SUL SUPPORTO TECNICO DI RETE

(Assistenza tecnica di livello 3 (L3) inclusa nei servizi di manutenzione dell'hardware di rete)

Erogazione dei servizi di rete - Park Place dispone di quattro (4) SLA standard utilizzati per il supporto di rete, strettamente allineati agli SLA più comunemente utilizzati dagli OEM. Sono disponibili anche SLA aggiuntivi. Gli SLA includono la sostituzione dell'hardware come indicato nello SLA stesso. Tutti gli SLA includono il supporto del Centro di Assistenza Tecnica (TAC) di Livello 3 (L3) 7x24x365. L'escalation presso Park Place avviene direttamente ai tecnici di livello 3 e 4.

SLA

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

Supporto del Centro di assistenza tecnica (TAC) di livello 3 (L3)

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.

ATTIVITÀ ESCLUSE

- Attività relative a progetti, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la pianificazione relativa a nuove apparecchiature di rete, nonché l'installazione, lo spostamento e la migrazione di servizi e applicazioni.
- Gestione delle patch e pianificazione/coordinamento degli aggiornamenti

RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- Durante la gestione di un incidente, il Cliente è tenuto a fornire a Park Place, su richiesta, l'accesso remoto per la condivisione dello schermo. Il supporto TPM di rete L3 è un supporto remoto.
- Il Cliente è tenuto a garantire la disponibilità di un tecnico di rete qualificato o di una risorsa competente che collabori con il team di assistenza tecnica di livello 3 di Park Place.
- Il Cliente deve essere in grado di fornire assistenza nelle attività di individuazione e risoluzione dei problemi, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la fornitura di log e configurazioni, la concessione dell'accesso remoto e la disponibilità come indicato nella sezione "Linee guida sulla gravità degli incidenti" del presente documento.
- Fornire un accesso ragionevole al Prodotto tramite Internet o via modem per stabilire le comunicazioni tra il Cliente e le risorse L3 di Park Place.
- Fornire un ambiente di lavoro adeguato e un accesso ragionevole, nonché uno spazio di lavoro per il Field Engineer (FE) di Park Place in prossimità della sede dell'apparecchiatura.
- Eseguire il backup delle configurazioni a intervalli regolari e fornire tali configurazioni ai tecnici sul campo (FE) di Park Place in relazione alla manutenzione hardware.

TEMPI DI RISPOSTA INIZIALI PREVISTI DALLO SLA

La tabella sottostante illustra le linee guida sulla gravità di Park Place Technologies. Quando si apre un incidente con noi, si prega di selezionare uno dei seguenti livelli di gravità. È possibile modificare la gravità di un incidente in qualsiasi momento. Per gli incidenti di gravità uno (1), Park Place raccomanda di aprirli per telefono.

Livello di gravità	Impatto sull'attività	Descrizione del livello di gravità	Tempo di risposta iniziale
Gravità 1	Perdita totale o quasi totale di funzionalità, con conseguente interruzione delle operazioni aziendali.	Il problema impedisce l'utilizzo di un sistema o servizio critico, con ripercussioni sull'intera organizzazione o su una parte significativa di essa.	30 minuti
Gravità 2	Perdita parziale di funzionalità, ma alcune operazioni possono continuare. Il problema può causare gravi disagi o inefficienze.	Il problema interessa un sistema o un servizio importante, causando un significativo calo delle prestazioni o una funzionalità limitata. Ha un impatto su molti utenti o su un processo aziendale critico.	4 ore
Gravità 3	Disagio minore, impatto limitato sulle operazioni. Il sistema, il servizio o la funzionalità sono utilizzabili.	Il problema interessa un sistema o un servizio non critico oppure un numero limitato di utenti, causando un'interruzione parziale o un disagio. Può influire sulla produttività o sull'efficienza, ma non blocca le operazioni aziendali.	8 ore
Gravità 4	Impatto minimo, nessuna perdita di dati, impatto trascurabile sulle operazioni. Richiesta di informazioni o richiesta non tecnica	Domande su come procedere, chiarimenti sulla documentazione o richieste relative all'onboarding o al monitoraggio. Richieste che non hanno effetti rilevanti sull'ambiente del cliente.	12 ore

Tempo di risposta SLA: è il tempo entro il quale PPT risponderà al ticket relativo all'incidente. Ad esempio, "4" indica un tempo di risposta di 4 ore. Il tempo di risposta decorre quando (a) la richiesta iniziale di assistenza è stata ricevuta e confermata dal Centro di assistenza di PPT Solutions, (b) PPT ha completato la revisione iniziale e ha confermato che la richiesta riguarda i sistemi coperti inclusi nell'Allegato all'Ordine e (c) PPT ha assegnato un tecnico per avviare la valutazione del problema segnalato. Il cliente può scegliere un tempo di risposta diverso (più lento) rispetto a quello previsto dal contratto in base alle proprie esigenze aziendali.

APPENDICE B – CONDIZIONI DI CONSEGNA