

SERVICES DE MAINTENANCE MATÉRIELLE — DÉTAILS DU PRODUIT

Table des matières	Page(s)
Main-d'œuvre uniquement	2
Réseaux <i>Cisco : série Catalyst 9K</i> <i>Cisco Nexus 9K : infrastructure centrée sur les applications (ACI)</i> <i>Cisco : séries Nexus 5K et 6K</i> <i>Cisco : série Nexus 7K</i> <i>Cisco : commutateurs SAN MDS</i> <i>Cisco : routeurs d'agrégation modulaires ASR et Juniper</i> <i>Cisco : Routage ISR</i> <i>Cisco : Catalyst 1200 et 1300</i> <i>Cisco-Meraki : tous les modèles</i> <i>Appareils de sécurité – Cisco ASA et FirePower, Palo Alto, Fortinet et Juniper</i> <i>InfiniBand : Mellanox/NVIDIA</i> <i>Points d'accès : tous les fabricants</i> <i>Juniper : tous</i> <i>Juniper-MIST : points d'accès et commutateurs EX</i> <i>Fortinet : commutateurs</i> <i>F5 : tous</i> <i>Arista</i> <i>SFP :</i> <i>SAN Brocade / Dell Connectrix série B / HPE série B</i> <i>Appareils de sécurité – Cisco ASA et FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet et Juniper</i>	2-5
Stockage <i>Dell Compellent FS</i> <i>Dell Compellent SC</i> <i>Dell PowerStore</i> <i>Dell PowerVault NXD</i> <i>Dell PowerVault ME</i> <i>Dell (EMC) Isilon/PowerScale</i> <i>Série Dell (EMC) PowerProtect DD</i> <i>Dell (EMC) Unity</i> <i>Dell (EMC) XtremIO</i> <i>Dell PowerMax</i> <i>HPE 3PAR</i> <i>Série HPE Alletra 4000</i> <i>Séries HPE Alletra 5000 et 6000</i> <i>HPE Modular Smart Array (MSA)</i> <i>HPE Nimble</i> <i>HPE Primera</i> <i>HPE StoreEasy</i> <i>HPE StoreOnce</i> <i>HPE StoreVirtual/LeftHand</i> <i>IBM DS8000</i> <i>IBM FlashSystem A9000/R</i> <i>IBM Storewize</i> <i>IBM TS7700 VTS</i> <i>IBM XIV</i> <i>Série S de Lenovo</i> <i>Série ThinkSystem DS de Lenovo</i> <i>NetApp FAS/AFF/ASA/Série V</i> <i>Série E&EF de NetApp, Oracle SL Avertissement</i>	6-11
Serveur <i>Dell PowerEdge (OEMR XL)</i> <i>Serveurs IBM Power</i> <i>Mainframes IBM z (zSeries)</i> <i>HPE Superdome 2</i> <i>HPE Superdome X</i> <i>HPE Synergy</i> <i>Sun / Oracle xSeries</i>	12

Hyperconvergé	13
<i>HPE SimpliVity</i> <i>Vblock</i> <i>Dell VxRail</i> <i>Dell VxFlex/PowerFlex</i> <i>Nutanix (NX)</i>	

Main-d'œuvre uniquement

Park Place part du principe que les appareils pour lesquels nous fournissons uniquement la main-d'œuvre sont couverts par un contrat d'assistance OEM. Si ces appareils ne sont pas couverts par un contrat OEM, Park Place ne fournira alors que des services de main-d'œuvre, en partant du principe que le client fournira les pièces et/ou l'assistance technique à distance.

Park Place est chargé de fournir une assistance technique à distance (FE, « Smart Hands » uniquement) dans le cadre du SLA « Main-d'œuvre uniquement ». Park Place n'est pas tenu de fournir des pièces, des mises à jour logicielles ou de prendre des décisions de configuration pour les appareils couverts par le SLA « Main-d'œuvre uniquement ». Toute assistance à la configuration sera assurée par les ressources de niveau 3 du support OEM ou par les ressources de niveau 3 du client.

Le délai d'exécution prévu par le SLA « Main-d'œuvre uniquement » est le jour ouvrable suivant (NBD).

Réseau

Cisco : série Catalyst 9K

Les RMA de Park Place ne disposeront que des fonctionnalités de la licence de base ; tout transfert de licence DNA relève de la responsabilité de l'utilisateur final, qui doit suivre la procédure mise en place par Cisco pour le réhébergement des licences DNA sur un RMA. Park Place peut vous aider à réhéberger les licences DNA à condition que le client soit connecté avec ses identifiants.

Cisco Nexus 9K : Infrastructure centrée sur les applications (ACI)

Les commutateurs Nexus fonctionnant au sein d'une structure ACI de Cisco ne sont pas éligibles à la couverture en raison de la nature extrêmement propriétaire et dépendante des logiciels de l'ACI. Cela inclut les serveurs/clusters APIC associés à l'infrastructure ACI.

Cisco : séries Nexus 5K et 6K

Ces appareils sont soumis à des contraintes de licence. PPT ne peut assurer une prise en charge complète que pour les clients disposant d'une licence de base ou si des licences de remplacement appropriées peuvent être obtenues. En cas de défaillance d'un appareil disposant d'une licence de base et des fonctionnalités associées, PPT ne peut pas fournir de nouvelle licence ni procéder

à un transfert de licence. La licence est gérée par une clé d'activation de produit (PAK) et ne peut être installée que sur un identifiant d'hôte (numéro de série du châssis) attribué à l'utilisateur final.

Cisco : série Nexus 7K

N7K fonctionnant avec un logiciel hérité (antérieur à la version 8.4(2)) :

Nexus 7K fonctionnant uniquement avec une licence de base (aucune autre) – Si un Nexus 7K fonctionne sans aucune licence optionnelle supplémentaire pour des fonctionnalités avancées, PPT peut prendre entièrement en charge tous les aspects du N7K.

Nexus 7K équipé d'une carte de supervision redondante – Dans un système à double supervision, si un moteur de supervision redondant tombe en panne, PPT peut le remplacer même s'il dispose d'une licence avancée. En effet, la licence est liée au numéro de série du châssis et non à l'une des cartes de ligne ou des cartes de supervision.

Cisco : commutation SAN MDS

Ces équipements sont soumis à des restrictions de licence. PPT ne peut prendre entièrement en charge que les clients disposant d'une licence de base. Si l'unité dotée d'une licence de base et des fonctionnalités associées tombe en panne, PPT ne peut pas fournir de nouvelle licence ni effectuer de transfert de licence.

Cisco : routeurs d'agrégation modulaires ASR et Juniper

Gammes de produits : routeurs modulaires Cisco séries ASR-1000 et 9000 et routeurs modulaires Juniper séries MX240/480/960/10000. Étant donné que les cartes de ligne et d'autres éléments de ces routeurs sont facturables séparément dans le cadre du support, Park Place se réserve le droit de facturer séparément au client le coût matériel de tout composant facturable non divulgué, tel que les cartes de ligne, qui n'aurait pas été mentionné avant l'établissement du devis.

Cisco : routage ISR

Licences héritées : les routeurs Cisco utilisant des modules UCS, une licence de fonctionnalités IPS et/ou d'autres fonctionnalités de licence avancées ne faisant pas partie d'une offre groupée (tels que les routeurs ISR4000 utilisant des licences HSEC ou de services internes) ne sont pas éligibles à la couverture.

DNA et Smart Licensing : si les appareils disposent d'une licence via Smart Licensing, toutes les licences Smart Licensing peuvent être transférées vers l'appareil de remplacement. Le transfert des licences Smart Licensing relève de la responsabilité de l'utilisateur final.

Cisco : Catalyst 1200 et 1300

Park Place assure le support des commutateurs des séries Catalyst 1200 et 1300. PPT n'assure pas le support du Cisco Business Dashboard (CBD).

Cisco-Meraki : tous

Park Place fournira des remplacements de matériel RMA avec des numéros de série Meraki non réclamés. Park Place peut aider le client à réclamer les numéros de série Meraki sur son portail Meraki, une fois que le client s'est connecté avec ses identifiants. Le client doit disposer d'une licence Meraki pour activer et utiliser le matériel de remplacement.

La licence Meraki inclut les mises à jour logicielles et l'assistance du Centre d'assistance technique (TAC) ; le client doit l'obtenir auprès de Meraki. Park Place fournit une assistance RMA et/ou une assistance technique sur site (FE).

Park Place ne peut garantir que les équipements informatiques hérités pourront se connecter au logiciel de gestion indéfiniment après la date de fin de support (EOST).

Appareils de sécurité – Cisco ASA & FirePower, Palo Alto, Fortinet et Juniper

Le support des appliances de sécurité se limite exclusivement au retour de matériel (RMA) et au support du système d'exploitation de base. Tous les services d'abonnement, transferts de licence ou exigences en matière de licence relèvent de la responsabilité du client.

InfiniBand : Mellanox/NVIDIA

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place Technologies de tout composant constituant ses commutateurs InfiniBand. Les cartes de ligne pour les systèmes à châssis doivent être indiquées avant la signature du contrat ou au moment de l'établissement du devis, car les prix de certains modèles sont susceptibles de varier en fonction de certaines configurations.

Points d'accès : tous les équipementiers

Ingénieur de terrain sur site – Si le remplacement d'un point d'accès nécessite l'utilisation d'une échelle, le client est responsable de son remplacement et PPT n'enverra pas d'ingénieur de terrain muni d'une échelle.

Juniper : tous

Les RMA Park Place Juniper ne comprendront probablement pas de licence. Tout transfert de licence Juniper ou toute exigence en la matière relève de la responsabilité du client.

Juniper-MIST : points d'accès et commutateurs EX

Tout transfert de licence MIST relève de la responsabilité de l'utilisateur final, et ce dernier doit suivre la procédure mise en place par HPE-Juniper pour le réhébergement des licences MIST vers un RMA. Park Place peut aider au réhébergement des licences MIST à condition que le client soit connecté avec ses identifiants.

Fortinet : commutateurs

Les RMA Fortinet de Park Place ne comprendront probablement pas de licence. Tout transfert de licence Fortinet ou toute exigence en la matière relève de la responsabilité du client.

F5 : Tous

Park Place remettra l'appareil défectueux dans son état de fonctionnement d'avant la panne, avec le logiciel de base et les licences standard. Tout logiciel avancé, différent du logiciel de base ou nécessitant des licences supérieures à celles de la norme, doit être signalé avant la signature du contrat ou au moment de l'établissement du devis.

Arista :

Les RMA Arista traités par Park Place ne comprendront probablement pas de licence. Tout transfert ou exigence de licence Arista relève de la responsabilité du client. Park Place n'offre aucune garantie concernant l'existence des licences, les fonctionnalités, CloudVision et/ou les services fonctionnant sur les appareils pour lesquels Park Place a effectué un remplacement avec des pièces de rechange fournies par Park Place.

SFP :

PPT se réserve le droit d'exclure les SFP de la couverture de maintenance, sauf s'ils sont identifiés avant l'établissement du devis. Pour tout SFP non déclaré, et si le client demande à Park Place de fournir le SFP de remplacement, Park Place se réserve le droit de facturer séparément au client les frais de matériel liés au remplacement.

SAN Brocade / Dell Connectrix série B / HPE série B :

Ces équipements sont soumis à des contraintes de licence. PPT ne peut assurer une prise en charge complète qu'aux clients disposant d'une licence de base ou pouvant obtenir des pièces de rechange avec la licence appropriée s'ils utilisent FOS 8 ou des versions antérieures. Toute gestion des licences ou tout transfert de licence relève de la responsabilité du client. Park Place Technologies n'est pas responsable du support du système d'exploitation (Fabric Manager), qui inclut l'assistance pour les configurations, les mises à jour du micrologiciel, les transferts de licence ou tout autre problème lié au SAN.

Appareils de sécurité – Cisco ASA et FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet et Juniper :

L'assistance pour les appliances de sécurité se limite exclusivement aux retours de matériel (RMA) et à la prise en charge du système d'exploitation de base. Tous les services d'abonnement, transferts de licence ou exigences en matière de licence relèvent de la responsabilité du client.

Stockage

Dell Compellent FS

Version minimale requise de FluidFS : 6.x. pour la prise en charge.

Dell Compellent SC

Le client doit effectuer une sauvegarde du micrologiciel de chaque système SC9000. Cette sauvegarde inclura les licences. Le client doit également enregistrer ses systèmes auprès du service Digital Locker de Dell afin d'avoir accès au micrologiciel et aux licences de ses systèmes SC9000.

Dell PowerStore

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés et paramètres de chiffrement, ainsi que des sauvegardes et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant du système de stockage Dell PowerStore. Le client doit disposer de la version 3.x.x.x ou supérieure de PowerStoreOS pour pouvoir bénéficier de l'assistance de Park Place Technologies.

Dell PowerVault NX

Le client est responsable de l'ensemble des opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant des appliances NAS Dell PowerVault NX.

Dell PowerVault ME

Le client est responsable de toutes les sauvegardes et restaurations des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant du système de stockage Dell PowerVault série ME.

Dell (EMC) Isilon/PowerScale

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés et paramètres de chiffrement, ainsi que de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant du système de stockage Dell Isilon/PowerScale.

Série Dell (EMC) PowerProtect DD

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant du système de stockage Dell PowerProtect Data Domain.

Veuillez noter qu'en cas de remplacement d'une tête ou d'un châssis, les ingénieurs du support technique et sur site de Park Place auront besoin d'un accès à distance à la baie. En cas

d'interruption des communications, la restauration de l'appareil sera retardée. Si l'équipe d'ingénieurs de Park Place ne parvient pas à mener à bien cette procédure, il pourra être nécessaire de faire appel à Dell pour résoudre le problème.

L'assistance pour les appliances Dell PowerProtect dépend de la disponibilité des cartes mères de rechange PowerProtect.

Le client doit créer et conserver une sauvegarde du profil du serveur au cas où le remplacement de la carte mère serait nécessaire.

Les tâches nécessitant un accès BASH sur les baies fonctionnant sous DDOS version 6.2 ou supérieure peuvent présenter des limitations en matière de maintenance, et le support technique (TS) peut nécessiter l'intervention du fabricant d'origine (OEM).

Dell (EMC) Unity

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données à la suite du remplacement par Park Place de tout composant du système de stockage Dell EMC Unity Series.

Park Place n'est pas responsable de la restauration ni de la perte de données liée à des problèmes préexistants ou connus au sein de l'environnement Unity, tels que les pools dynamiques présentant une double défaillance et le cache « sale ».

Dell (EMC) XtremIO

Niveaux de code minimaux requis. X1 : 4.0.31 ou supérieur. X2 : 6.4.0 ou supérieur.

Dell PowerMax

Le client est responsable de l'ensemble des opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des logiciels et des données utilisateur, y compris les clés de chiffrement des disques durs/contrôleurs RAID, les paramètres et les mots de passe, à la suite du remplacement de tout composant par Park Place.

HPE 3PAR

Des restrictions strictes en matière de mots de passe s'appliquent à toutes les baies 3PAR fonctionnant sous OS 3.2.2 ou version ultérieure, et SP v5.0 ou version ultérieure. Cliquez [ici](#) pour consulter le document sur les capacités de prise en charge des mots de passe forts.

Série HPE Alletra 4000

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des logiciels et des données utilisateur, y compris les paramètres et les mots de passe, à la suite du remplacement par Park Place de tout composant du serveur de stockage HPE Alletra série 4100, sauf si cela est couvert par un contrat de services gérés avec Park Place.

Séries HPE Alletra 5000 et 6000

Le client est responsable de la gestion, de la sauvegarde et de la restauration des licences, du micrologiciel, des logiciels et des données utilisateur après le remplacement par Park Place de tout composant des baies HPE Alletra séries 5000 et 6000, sauf si cela est couvert par un contrat de services gérés COMPLET conclu avec Park Place. Les baies HPE Alletra séries 5000 et 6000 s'appuient fortement sur le logiciel de gestion cloud de HPE. Les clients doivent être en mesure de créer et de restaurer des instantanés indépendamment de la prise en charge de ce logiciel cloud ou en la conservant.

Pour les produits neufs encore sous garantie du fabricant d'équipement d'origine (OEM), le client autorise Park Place Technologies, en tant qu'agent, à remplacer les composants et périphériques défectueux, à l'exception des supports de stockage. Si Park Place identifie un problème de micrologiciel ne pouvant être résolu par le remplacement du matériel, le client doit s'adresser directement à l'OEM pour obtenir une solution.

Dans les rares cas où un accès root ou un mot de passe nsupport est requis, le client devra conclure un contrat de prestation de services facturé au temps passé et aux matériaux utilisés (T&M) avec HPE. Ces cas incluent, sans s'y limiter : l'accès utilisateur root, la réinitialisation aux paramètres d'usine ou du système d'exploitation, ou une défaillance catastrophique des deux contrôleurs. Pour plus de détails, veuillez vous reporter au document « Strong Password » de Park Place Technologies.

Versions minimales du système d'exploitation prises en charge :

- Si vous utilisez la version 5 : 5.2.1.1100 et versions ultérieures
- Si vous utilisez la version v6 : 6.1.1.300 et versions ultérieures

Image du contrôleur :

En raison de restrictions liées à la propriété intellectuelle, Park Place Technologies n'obtient ni ne distribue de copies de l'image du chargeur d'amorçage (bootloader) stockée sur la clé USB du contrôleur. Si le chargeur d'amorçage est corrompu, un temps d'arrêt peut être nécessaire pour effectuer la réparation.

Documents d'assistance supplémentaires :

[Document sur les fonctionnalités de prise en charge des mots de passe forts de HPE Alletra](#)

HPE Modular Smart Array (MSA)

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des logiciels et des données utilisateur, y compris les paramètres et les mots de passe, à la suite du remplacement par Park Place de tout composant de la baie de stockage HPE MSA, sauf si cela est couvert par un contrat de services gérés avec Park Place.

HPE Nimble

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données à la suite du remplacement par Park Place de tout composant de la baie de stockage HPE Nimble des séries CS, SF, HF ou AF.

Nimble – Demande « Pièces uniquement » pour les contrôleurs – La présence d'un technicien PPT/CP FE sur site est OBLIGATOIRE.

Nimble – Les demandes « Pièces uniquement » concernant les disques et les blocs d'alimentation peuvent être traitées normalement.

Des restrictions strictes s'appliquent aux mots de passe ; cliquez [ici](#) pour consulter le document sur les capacités de prise en charge des mots de passe forts.

HPE Primera

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés et paramètres de chiffrement, ainsi que de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant du système de stockage HPE Primera 600.

Des restrictions strictes en matière de mots de passe s'appliquent ; cliquez [ici](#) pour consulter le document sur les capacités de prise en charge des mots de passe forts.

HPE StoreEasy

Le client est responsable de l'ensemble des sauvegardes et restaurations des licences, du micrologiciel, des logiciels (y compris le système d'exploitation) et des données utilisateur, y compris les clés de chiffrement, les paramètres et les mots de passe des disques durs et des contrôleurs RAID, après le remplacement par Park Place de tout composant de l'appareil HPE StoreEasy.

Les exigences spécifiques du client en matière de sauvegarde sont les suivantes :

- Téléchargement du CD de restauration rapide
- Clé de licence Windows
- Clés de chiffrement du contrôleur RAID

HPE StoreOnce

Le client est responsable de l'ensemble des opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des logiciels et des données utilisateur, y compris les clés de chiffrement des disques durs et des contrôleurs RAID, les paramètres et les mots de passe, après le remplacement par Park Place de tout composant de l'appareil HPE StoreOnce.

Des règles strictes en matière de mots de passe s'appliquent. Cliquez [ici](#) pour consulter le document sur les fonctionnalités de prise en charge des mots de passe forts.

Cliquez [ici](#) pour consulter le document relatif aux déclarations concernant StoreOnce Drawer.

HPE StoreVirtual/Lefthand

Des restrictions relatives aux mots de passe forts s'appliquent. Cliquez [ici](#) pour consulter le document sur les capacités de prise en charge des mots de passe forts.

IBM DS8000

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés et paramètres de chiffrement, ainsi que des sauvegardes et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant des baies de stockage IBM DS8xxx.

IBM FlashSystem A9000/R

Le client est responsable de toutes les sauvegardes et restaurations des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant des baies IBM FlashSystem A9000 et A9000R.

Avant d'accepter le présent contrat de support, le « client » s'engage à faire appel à IBM TSMO, à accepter les conditions générales d'IBM, à télécharger l'outil IBM Technician Assistant (TA) et à le conserver dans un emplacement accessible pour toute intervention sur les baies FlashSystem A9000 / A9000R.

[Processus de l'outil IBM TA](#)

IBM Storwize

Le système d'exploitation IBM Storwize doit être en version 7.4.x ou supérieure.

[Avertissement concernant le support unifié IBM V7000](#)

IBM TS7700 VTS

Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement par Park Place de tout composant du système de bandes IBM TS77xx. L'assistance Park Place ne couvre pas les configurations Grid. Le client est responsable de la gestion et de la configuration du Grid, ainsi que des licences logicielles associées.

Toutes les options de bandes connectées doivent être identifiées et faire l'objet d'un devis séparé.

Les solutions basées sur le cloud ne sont pas prises en charge.

[Avertissement concernant la grille IBM TS7xxx](#)

IBM XIV

L'assistance Park Place pour IBM XIV (Gen2 et Gen3) se limite exclusivement au remplacement des principaux composants matériels (disques, modules, onduleurs, batteries, ATS).

Aucune assistance ne peut être fournie pour le logiciel XIV ou le système d'exploitation. Aucune assistance ne peut être fournie si le système de stockage devient indisponible en raison d'une panne matérielle ou d'une indisponibilité résultant d'un arrêt incorrect ou d'une défaillance du système d'exploitation à l'échelle du cluster.

Série S de Lenovo

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données à la suite du remplacement de tout composant par Park Place.

Série Lenovo ThinkSystem DE

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des logiciels et des données utilisateur, y compris les paramètres et les mots de passe, à la suite du remplacement par Park Place de tout composant du système de stockage Lenovo ThinkSystem série DE, sauf si cela est couvert par un contrat de services gérés avec Park Place.

Série Lenovo ThinkSystem DS

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement de tout composant par Park Place.

NetApp FAS/AFF/ASA/Série V

Le remplacement des contrôleurs s'effectue dans la mesure du possible et peut ne pas respecter le SLA demandé. Cela est dû au fait que les contrôleurs doivent être reprogrammés dans le laboratoire PPT avant leur remplacement.

Cela s'applique à toutes les baies fonctionnant sous ONTAP 8.2 ou une version supérieure.

Les versions minimales requises du code ONTAP pour les modèles AFF A400, AFF C400, ASA A400, ASA C400, FAS8300 et FAS8700 sont 9.16.1P7 - SP F/W 13.12 ou supérieure.

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données après le remplacement de tout composant par Park Place.

Séries E et EF de NetApp

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des paramètres de configuration et des données à la suite du remplacement par Park Place de tout composant des baies NetApp des séries E et EF.

Le niveau de code SANtricity minimum requis pour les séries E28xx, E57xx et EF570 est 11.80.1R1 ou supérieur.

Les contrôleurs « IC » (Import Controlled) ne sont PAS pris en charge.

Ces contrôleurs sont spécialement conçus pour les pays où le chiffrement n'est pas autorisé, tels que la Russie ou la Chine.

Les contrôleurs IC ne peuvent pas être utilisés en mélange avec des contrôleurs non IC. Ils peuvent être identifiés dans le fichier de configuration. La référence de la pièce de rechange se terminera par « -IC ».

Clause de non-responsabilité Oracle SL

Les cartes HBK Oracle StorageTek SL8500 et les cartes PUK Oracle StorageTek SL3000 sont expressément exclues du champ d'application des services d'assistance fournis au titre du présent Contrat. Cette exclusion s'applique uniquement aux composants de cartes HBK et PUK spécifiés et ne limite, ne modifie ni ne réduit en aucune autre manière la couverture d'assistance pour tout autre composant matériel pris en charge des systèmes de bibliothèques concernés.

Tout incident, interruption de service, dégradation du service, problème de performances ou défaillance directement ou indirectement causé par, imputable à ou dépendant d'une carte HBK ou PUK exclue est exclu du champ d'application du présent contrat. Les engagements en matière de réponse, de restauration, de résolution, de disponibilité et de performances prévus par le contrat de niveau de service (SLA) ne s'appliquent pas à ces incidents, ni à tout impact qui en résulterait sur le système pris en charge.

Serveur

Dell PowerEdge (OEMR XL)

Les serveurs/appareils Dell PowerEdge OEMR XL sont basés sur le matériel standard des serveurs Dell PowerEdge ; toutefois, les serveurs OEMR XL possèdent une identité système personnalisée et éventuellement un micrologiciel sur mesure. Il incombe au client de conserver une copie de l'identité système et des fichiers de micrologiciel. Park Place décline toute responsabilité en cas de problèmes de « fonctionnalité » survenant après le remplacement de pièces si ceux-ci sont liés à l'identité système ou au micrologiciel ; ces problèmes seront considérés comme hors du champ d'application du contrat de maintenance matérielle. Cela peut être vérifié en consultant le numéro de service Dell.

Serveurs IBM Power

Le client peut se voir facturer des frais supplémentaires pour les partitions logiques associées au système si celles-ci n'ont pas été identifiées avant l'établissement du devis ou si un problème de service survient après l'entrée en vigueur du contrat.

Mainframes IBM z (zSeries)

Voir l'annexe sur les mainframes qui doit être jointe à tous les devis concernant les mainframes

HPE Superdome 2

L'assistance de Park Place Technologies pour les équipements HPE Superdome 2 s'applique aux versions de micrologiciel 4.2.36 ou supérieures

HPE Superdome X

La prise en charge par Park Place Technologies des équipements HPE Superdome X concerne les versions de micrologiciel 8.8.xxx ou supérieures

HPE Synergy

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données à la suite du remplacement de tout composant par Park Place Technologies. Le client doit télécharger et conserver une archive de la dernière version et/ou de la version actuelle du Synergy Support Pack, ainsi que de toutes les mises à jour intermédiaires.

Sun / Oracle xSeries

L'assistance fournie par Park Place Technologies pour les serveurs Sun / Oracle xSeries n'inclut pas les familles de produits suivantes : Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA).

Hyperconvergence

HPE SimpliVity

Le client est responsable du logiciel de virtualisation, des images logicielles, des clés et paramètres de chiffrement, ainsi que des sauvegardes et de la restauration des licences, des paramètres et des données avant et après le remplacement par Park Place de tout composant du système HPE SimpliVity. Le client doit disposer d'une copie du SimpliVity Support Pack (SVTSP) adaptée à l'environnement d'exécution de son infrastructure.

VBlock

L'assistance fournie par Park Place Technologies pour les équipements EMC VBlock se limite à l'assistance matérielle (réparation en cas de panne) pour les composants matériels individuels du VBlock. Park Place ne peut pas prendre en charge le logiciel VCE ni les configurations au sein du VBlock. Le client doit obtenir cette assistance directement auprès de VCE ou du ou des fabricants d'équipement d'origine (OEM) et/ou doit verrouiller la configuration et la version du logiciel/firmware de tous les composants.

Dell VxRail

Le client est responsable de l'ensemble des opérations de sauvegarde et de restauration de l'image système, des licences, du micrologiciel, des logiciels et des données utilisateur, y compris les clés de chiffrement des disques durs et des contrôleurs RAID, les paramètres et les mots de passe, à la suite du remplacement par Park Place de tout composant de l'appareil Dell VxRail, sauf si cela est couvert par un contrat de services gérés conclu avec Park Place.

Dell VxFlex/PowerFlex

Le client est responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, du micrologiciel, des logiciels, des paramètres, ainsi que de la reconstruction des nœuds/clusters après le remplacement par Park Place de tout composant ou de nœuds complets des produits Dell VxFlex/PowerFlex.

Nutanix (NX)

Le client est responsable de l'ensemble des opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des clusters, des machines virtuelles et des données à la suite du remplacement par Park Place de tout composant des serveurs Nutanix NX, sauf si cela est couvert par un contrat de services gérés conclu avec Park Place.

Le client est également responsable de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des licences, des paramètres et des données à la suite du remplacement par Park Place de tout composant des serveurs Nutanix NX.

L'assistance pour les serveurs Nutanix NX est soumise à la disponibilité des pièces de rechange après un diagnostic complet du produit.

Les serveurs Nutanix NX sont basés sur des serveurs et des nœuds de calcul Supermicro. Pour bénéficier d'une assistance complète, en particulier pour les disques durs nécessitant un diagnostic et un remplacement, une clé de licence Supermicro DataCenter Management Suite par nœud (SFT-DCMS-SINGLE) doit être installée sur chaque nœud de calcul/serveur.