

SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE - DETTAGLI DEL PRODOTTO

Indice	Pagine
Solo manodopera	2
Reti <i>Cisco: serie Catalyst 9K</i> <i>Cisco Nexus 9K: Infrastruttura incentrata sulle applicazioni (ACI)</i> <i>Cisco: Serie Nexus 5K e 6K</i> <i>Cisco: Serie Nexus 7K</i> <i>Cisco: Switch SAN MDS</i> <i>Cisco: router di aggregazione modulari ASR e Juniper</i> <i>Cisco: Routing ISR</i> <i>Cisco: Catalyst 1200 e 1300</i> <i>Cisco-Meraki: Tutti</i> <i>Dispositivi di sicurezza – Cisco ASA e FirePower, Palo Alto, Fortinet e Juniper</i> <i>InfiniBand: Mellanox/NVIDIA</i> <i>Punti di accesso: tutti gli OEM</i> <i>Juniper: Tutti</i> <i>Juniper-MIST: punti di accesso e switch EX</i> <i>Fortinet: switch</i> <i>F5: Tutti</i> <i>Arista</i> <i>SFP:</i> <i>SAN Brocade / Dell Connectrix serie B / HPE serie B</i> <i>Apparecchiature di sicurezza – Cisco ASA e FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet e Juniper</i>	2-5
Archiviazione <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>Dell (EMC) PowerProtect serie DD</i> <i>Dell (EMC) Unity</i> <i>Dell (EMC) XtremIO</i> <i>Dell PowerMax</i> <i>HPE 3PAR</i> <i>Serie HPE Alletra 4000</i> <i>HPE Alletra serie 5000 e 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>Lenovo Serie S</i> <i>Lenovo ThinkSystem serie DS</i> <i>NetApp FAS/AFF/ASA/Serie V</i> <i>NetApp Serie E&EF Oracle SL Dichiarazione di non responsabilità</i>	6-11
Server <i>Dell PowerEdge (OEMR XL)</i> <i>Server IBM Power</i> <i>Mainframe IBM z (zSeries)</i> <i>HPE Superdome 2</i> <i>HPE Superdome X</i> <i>HPE Synergy</i> <i>Sun / Oracle xSeries</i>	12

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

Solo manodopera

Park Place presume che i dispositivi per i quali forniamo esclusivamente manodopera siano coperti da un contratto di assistenza OEM. Se tali dispositivi non sono coperti da un contratto OEM, Park Place fornirà esclusivamente servizi di manodopera, con l'aspettativa che il cliente provveda a fornire i ricambi e/o l'assistenza tecnica remota.

Park Place è responsabile della fornitura di FE (solo Smart Hands) nell'ambito dello SLA "Solo manodopera". Park Place non è responsabile della fornitura di ricambi, aggiornamenti software o decisioni relative alla configurazione sui dispositivi coperti dallo SLA "Solo manodopera". Qualsiasi assistenza alla configurazione sarà fornita tramite le risorse di supporto OEM di livello 3 o le risorse di livello 3 del cliente.

Lo SLA per il servizio «Labor Only» prevede un tempo di risposta pari al giorno lavorativo successivo (NBD).

Rete

Cisco: serie Catalyst 9K

I prodotti RMA di Park Place disporranno solo delle funzionalità della licenza base; qualsiasi trasferimento di licenza DNA è a carico dell'utente finale, il quale dovrà seguire la procedura prevista da Cisco per il rehosting e il rinnovo della licenza DNA su un prodotto RMA. Park Place può fornire assistenza per il rehosting delle licenze DNA a condizione che il cliente effettui l'accesso con le proprie credenziali.

Cisco Nexus 9K: Application Centric Infrastructure (ACI)

Gli switch Nexus che operano come parte del fabric ACI di Cisco non sono idonei alla copertura a causa della natura estremamente proprietaria e dipendente dal software dell'ACI. Ciò include i server/cluster APIC associati all'infrastruttura ACI.

Cisco: Serie Nexus 5K e 6K

Questi dispositivi sono soggetti a licenza. PPT può fornire supporto completo solo ai clienti che utilizzano licenze di base o qualora sia possibile ottenere licenze di riserva adeguate. Se l'unità con licenza base e set di funzionalità si guasta, PPT non può fornire una nuova licenza né effettuare il

trasferimento della licenza. La licenza è gestita tramite Product Activation Key (PAK) e può essere installata solo su un Host-ID (numero di serie dello chassis) assegnato all'utente finale.

Cisco: Serie Nexus 7K

N7K con software legacy (versioni precedenti alla 8.4(2)):

Nexus 7K con solo licenza di base (nessuna) - Se un Nexus 7K funziona senza licenze aggiuntive per funzionalità avanzate opzionali, PPT è in grado di supportare pienamente tutti gli aspetti dell'N7K.

Nexus 7K con scheda di supervisione ridondante - In un sistema a doppia supervisione, se un motore di supervisione ridondante si guasta, PPT può sostituirlo anche se dispone di licenze avanzate. Questo perché la licenza è legata al numero di serie dello chassis e non a nessuna delle schede di linea o dei supervisor.

Cisco: Switching SAN MDS

Questi dispositivi sono soggetti a licenze. PPT può fornire supporto completo solo ai clienti che utilizzano licenze di base. Se l'unità con licenza di base e set di funzionalità si guasta, PPT non può fornire una nuova licenza né effettuare il trasferimento della licenza.

Cisco: router di aggregazione modulari ASR e Juniper

Famiglie di prodotti: router modulari Cisco serie ASR-1000 e 9000 e router modulari Juniper serie MX240/480/960/10000. Poiché le schede di linea e altri elementi di questi router sono fatturabili separatamente nell'ambito dell'assistenza, Park Place si riserva il diritto di addebitare separatamente al Cliente le spese relative a eventuali componenti fatturabili non specificati, quali le schede di linea, che non siano stati indicati prima della presentazione del preventivo.

Cisco: Routing ISR

Licenze legacy: i router Cisco che utilizzano moduli UCS, licenze per funzionalità IPS e/o altre funzionalità avanzate non incluse in un pacchetto (come i router ISR4000 che utilizzano licenze HSEC o di servizi interni) non sono idonei alla copertura.

DNA e Smart Licensing: Se i dispositivi dispongono di licenze tramite Smart Licensing, tutte le licenze Smart Licensing possono essere trasferite al dispositivo sostitutivo. Il trasferimento delle licenze Smart Licensing è a carico dell'utente finale.

Cisco: Catalyst 1200 e 1300

Park Place fornisce assistenza per gli switch delle serie Catalyst 1200 e 1300. PPT non fornisce assistenza per il Cisco Business Dashboard (CBD).

Cisco-Meraki: Tutti

Park Place fornirà sostituzioni hardware RMA con numeri di serie Meraki non reclamati. Park Place può assistere il cliente nella rivendicazione dei numeri di serie Meraki nel portale Meraki del cliente,

con il cliente che accede utilizzando le proprie credenziali. Il cliente deve disporre di una licenza Meraki per attivare e utilizzare l'hardware sostitutivo.

La licenza Meraki include gli aggiornamenti software e l'assistenza del Technical Assistance Center (TAC); il cliente deve ottenerla tramite Meraki. Park Place fornisce assistenza RMA e/o assistenza tecnica sul campo (FE).

Park Place non può garantire che i prodotti hardware di vecchia generazione saranno in grado di connettersi al software di gestione a tempo indeterminato dopo la data di fine del supporto (EOST).

Dispositivi di sicurezza – Cisco ASA e FirePower, Palo Alto, Fortinet e Juniper

Il supporto per i dispositivi di sicurezza è limitato esclusivamente alla gestione dei resi (RMA) dell'hardware e al supporto del sistema operativo di base. Eventuali servizi in abbonamento, trasferimenti di licenze o requisiti relativi alle licenze sono a carico del Cliente.

InfiniBand: Mellanox/NVIDIA

Il Cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino di licenze, firmware, impostazioni e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place Technologies di qualsiasi componente presente nei propri switch InfiniBand. Le schede di linea per i sistemi basati su chassis devono essere comunicate prima dell'emissione del contratto o al momento del preventivo, poiché i prezzi di alcuni modelli sono soggetti a variazioni in base a determinate configurazioni.

Punti di accesso: tutti gli OEM

Tecnico sul posto - Se per la sostituzione di un dispositivo AP è necessaria una scala, il Cliente è responsabile della sostituzione e PPT non invierà un tecnico con una scala.

Juniper: Tutti

I prodotti Juniper restituiti tramite RMA a Park Place probabilmente non disporranno di licenze. Qualsiasi trasferimento o requisito relativo alle licenze Juniper è a carico del cliente.

Juniper-MIST: punti di accesso e switch EX

Qualsiasi trasferimento di licenze MIST è a carico dell'utente finale, il quale deve seguire la procedura stabilita da HPE-Juniper per il rehosting delle licenze MIST su un RMA. Park Place può fornire assistenza per il rehosting delle licenze MIST se il cliente accede con le proprie credenziali.

Fortinet: switch

È probabile che gli RMA Fortinet di Park Place non includano licenze. Qualsiasi trasferimento o requisito relativo alle licenze Fortinet è a carico del Cliente.

F5: Tutto

Park Place ripristinerà il dispositivo difettoso alle condizioni operative precedenti al guasto, con il software di base e le licenze standard. Qualsiasi software avanzato rispetto a quello di base o licenze superiori a quelle standard deve essere segnalato prima della stipula del contratto o al momento della quotazione.

Arista:

I dispositivi Arista restituiti a Park Place tramite RMA probabilmente non disporranno di licenze. Qualsiasi trasferimento o requisito relativo alle licenze Arista è a carico del Cliente. Park Place non fornisce alcuna garanzia in merito alle licenze, alle funzionalità, a CloudVision e/o ai servizi in esecuzione sui dispositivi per i quali Park Place ha effettuato una sostituzione con ricambi forniti da Park Place.

SFP:

PPT si riserva il diritto di escludere gli SFP dalla copertura di manutenzione a meno che non vengano identificati prima della presentazione del preventivo. Per eventuali SFP non dichiarati, e qualora il cliente richieda a Park Place di fornire la sostituzione degli SFP, Park Place si riserva il diritto di addebitare separatamente al Cliente le spese per i materiali relative alla sostituzione.

SAN Brocade / Dell Connectrix serie B / HPe serie B:

Questi dispositivi sono soggetti a licenza. PPT può fornire supporto completo solo ai clienti che dispongono di una licenza di base o, se in caso di ricambi, se è possibile ottenere una licenza appropriata in caso di utilizzo di FOS 8 o versioni precedenti. Qualsiasi licenza o trasferimento di licenza è a carico del cliente. Park Place Technologies non è responsabile del supporto del sistema operativo (Fabric Manager), che include l'assistenza per le configurazioni, gli aggiornamenti del firmware, i trasferimenti di licenza o qualsiasi problema relativo alla SAN.

Apparecchiature di sicurezza – Cisco ASA e FirePower, Palo Alto, [CheckPoint], Fortinet e Juniper:

Il supporto per i dispositivi di sicurezza è limitato esclusivamente alla gestione dei resi hardware (RMA) e al supporto del sistema operativo di base. Qualsiasi servizio in abbonamento, trasferimento di licenze o requisito relativo alle licenze è di responsabilità del cliente.

Archiviazione

Dell Compellent FS

Requisito minimo di FluidFS 6.x per il supporto.

Dell Compellent SC

Il cliente deve eseguire un backup del firmware in ciascun sistema SC9000. Questo backup includerà le licenze. Il cliente deve inoltre registrare i propri sistemi su Dell Digital Locker per avere accesso al firmware e alle licenze per i propri sistemi SC9000.

Dell PowerStore

Il cliente è responsabile del software di virtualizzazione, delle immagini software, delle chiavi e delle impostazioni di crittografia, dei backup e del ripristino delle licenze, delle impostazioni e dei dati prima e dopo la sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente dello storage Dell PowerStore. Per poter usufruire dell'assistenza di Park Place Technologies, il cliente deve disporre di PowerStoreOS versione 3.x.x.x o superiore.

Dell PowerVault NX

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino di licenze, impostazioni e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente negli appliance NAS Dell PowerVault NX.

Dell PowerVault ME

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino di licenze, impostazioni e dati prima e dopo la sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente dello storage della serie Dell PowerVault ME.

Dell (EMC) Isilon/PowerScale

Il cliente è responsabile del software di virtualizzazione, delle immagini software, delle chiavi e delle impostazioni di crittografia, nonché del backup e del ripristino di licenze, impostazioni e dati prima e dopo la sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente presente nei dispositivi di archiviazione della serie Dell Isilon/PowerScale.

Dell (EMC) Serie PowerProtect DD

Il cliente è responsabile del backup e del ripristino delle licenze, delle impostazioni e dei dati a seguito della sostituzione, da parte di Park Place, di qualsiasi componente del sistema di archiviazione Dell PowerProtect Data Domain.

Si prega di notare che, in caso di sostituzione di una testina o dello chassis, i tecnici dell'assistenza sul campo e del supporto tecnico di Park Place richiederanno l'accesso remoto all'array. Eventuali interruzioni nelle comunicazioni comporteranno un ritardo nel ripristino del dispositivo. Qualora il

team tecnico di Park Place non riuscisse a completare questa procedura, potrebbe essere necessario coinvolgere Dell per risolvere il problema.

L'assistenza per le appliance Dell PowerProtect dipende dalla disponibilità di schede di sistema di ricambio PowerProtect.

Il cliente deve creare e mantenere un backup del profilo del server nel caso in cui sia necessaria la sostituzione della scheda di sistema.

Le attività che richiedono l'accesso BASH su array con versioni DDOS 6.2 o successive potrebbero presentare limitazioni in termini di manutenzione e il supporto tecnico (TS) potrebbe richiedere l'intervento dell'OEM.

Dell (EMC) Unity

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino di licenze, impostazioni e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente dello storage della serie Dell EMC Unity.

Park Place non è responsabile del ripristino o della perdita di dati per eventuali problemi preesistenti o noti all'interno dell'ambiente Unity, quali pool dinamici con doppio errore e cache "sporca".

Dell (EMC) XtremIO

Livelli di codice minimi richiesti. Per X1 è 4.0.31 o superiore. Per X2 è 6.4.0 o superiore.

Dell PowerMax

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino delle licenze, del firmware, del software e dei dati utente, incluse eventuali chiavi di crittografia del disco rigido/del controller RAID, delle impostazioni e delle password, a seguito della sostituzione di qualsiasi componente da parte di Park Place.

HPE 3PAR

A tutti gli array 3PAR con sistema operativo 3.2.2 o superiore e SP v5.0 o superiore si applicano rigide restrizioni relative alle password. Fare clic [qui](#) per il documento sulle funzionalità di supporto per le password complesse.

Serie HPE Alletra 4000

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino delle licenze, del firmware, del software e dei dati utente, comprese eventuali impostazioni e password, a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nel server di archiviazione della serie HPE Alletra 4100, a meno che non sia previsto da un contratto di servizi gestiti con Park Place.

Serie HPE Alletra 5000 e 6000

Il cliente è responsabile della gestione, del backup e del ripristino delle licenze, del firmware, del software e dei dati utente a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente negli array della serie HPE Alletra 5000 e 6000, a meno che ciò non sia coperto da un contratto di servizi gestiti COMPLETO con Park Place. Gli array HPE Alletra serie 5000 e 6000 si basano in larga misura sul software di gestione basato su cloud di HPE. I clienti devono essere in grado di creare e ripristinare immagini snapshot indipendentemente dal supporto per questo software basato su cloud o tramite la sua conservazione.

Per i nuovi prodotti ancora coperti dal periodo di garanzia del produttore originale (OEM), il cliente autorizza Park Place Technologies, in qualità di agente, a sostituire i componenti e i dispositivi difettosi che non contengono supporti di memoria. Se Park Place individua un problema di firmware che non può essere risolto tramite la sostituzione dell'hardware, il cliente dovrà rivolgersi direttamente all'OEM per la risoluzione.

Nei rari casi in cui sia richiesto l'accesso come utente root o una password nsupport, il cliente dovrà avviare un incarico a tempo e materiali (T&M) con HPE. Tali casi includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: accesso come utente root, ripristino delle impostazioni di fabbrica o del sistema operativo, oppure un guasto catastrofico a entrambi i controller. Per dettagli specifici, si prega di fare riferimento al documento "Strong Password" di Park Place Technologies.

Versioni minime del sistema operativo supportate:

- Se si utilizza la v5: 5.2.1.1100 e successive
- Se si utilizza la v6: 6.1.1.300 e successive

Immagine del controller:

A causa di limitazioni proprietarie, Park Place Technologies non ottiene e/o distribuisce copie dell'immagine del bootloader presente nella memoria USB del controller. Se il bootloader risulta danneggiato, potrebbe essere necessario un periodo di inattività per completare la riparazione.

Documenti di supporto aggiuntivi:

[Documento sulle funzionalità di supporto per password complesse di HPE Alletra](#)

HPE Modular Smart Array (MSA)

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino delle licenze, del firmware, del software e dei dati utente, comprese eventuali impostazioni e password, a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nell'array di storage HPE MSA, a meno che non sia previsto da un contratto di servizi gestiti con Park Place.

HPE Nimble

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino di licenze, impostazioni e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nell'array di storage HPE Nimble serie CS, SF, HF o AF.

Nimble – Richiesta “Solo ricambi” per i controller – È OBBLIGATORIO la presenza in loco di un tecnico PPT/CP FE.

Nimble – Le richieste “Solo ricambi” per dischi e alimentatori possono essere gestite come di consueto.

Si applicano rigide restrizioni relative alle password; clicca [qui](#) per consultare il documento sulle funzionalità di supporto per le password sicure.

HPE Primera

Il cliente è responsabile del software di virtualizzazione, delle immagini software, delle chiavi/impostazioni di crittografia, dei backup e del ripristino di licenze, impostazioni e dati prima e dopo la sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente dello storage HPE Primera 600.

Si applicano rigide restrizioni relative alle password; clicca [qui](#) per consultare il documento sulle funzionalità di supporto per le password complesse.

HPE StoreEasy

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino delle licenze, del firmware, del software (incluso il sistema operativo) e dei dati utente, comprese eventuali chiavi di crittografia, impostazioni e password relative a dischi rigidi o controller RAID, a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nell'appliance HPE StoreEasy.

I requisiti specifici di backup del cliente sono:

- Download del CD di ripristino rapido
- Chiave di licenza Windows
- Chiavi di crittografia del controller RAID

HPE StoreOnce

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino relative a licenze, firmware, software e dati utente, incluse eventuali chiavi di crittografia del disco rigido/del controller RAID, impostazioni e password, a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nell'appliance HPE StoreOnce.

Si applicano rigide restrizioni relative alle password; clicca [qui](#) per consultare il documento sulle funzionalità di supporto per le password sicure.

Clicca [qui](#) per consultare il documento relativo alle dichiarazioni su StoreOnce Drawer.

HPE StoreVirtual/Lefthand

Si applicano restrizioni relative alle password complesse; clicca [qui](#) per il documento sulle funzionalità di supporto per le password complesse.

IBM DS8000

Il cliente è responsabile del software di virtualizzazione, delle immagini software, delle chiavi e delle impostazioni di crittografia, dei backup e del ripristino delle licenze, delle impostazioni e dei dati prima e dopo la sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente negli array di storage IBM DS8xxx.

IBM FlashSystem A9000/R

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino di licenze, impostazioni e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente negli array IBM FlashSystem A9000 e A9000R.

Prima di accettare il presente contratto di assistenza, il “Cliente” accetta di avvalersi di IBM TSMO, di accettare i termini e le condizioni di IBM, di scaricare lo strumento IBM Technician Assistant (TA) e di conservarlo in una posizione accessibile per qualsiasi esigenza di assistenza relativa a FlashSystem A9000 / A9000R.

[Procedura dello strumento IBM TA](#)

IBM Storwize

Il sistema operativo IBM Storwize deve essere alla versione 7.4.x o superiore.

[Avvertenza relativa al supporto unificato IBM V7000](#)

IBM TS7700 VTS

Il cliente è responsabile del backup e del ripristino delle licenze, delle impostazioni e dei dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente del sistema a nastro IBM TS77xx. L'assistenza Park Place non include la copertura per le configurazioni Grid. Il cliente è responsabile della gestione e della configurazione di Grid, nonché delle relative licenze software.

Tutte le opzioni nastro collegate devono essere identificate e quotate separatamente.

Le soluzioni basate su cloud non sono supportate.

[Dichiarazione di non responsabilità relativa a IBM TS7xxx Grid](#)

IBM XIV

L'assistenza di Park Place per IBM XIV (Gen2 e Gen3) è limitata esclusivamente alla sostituzione dei principali componenti hardware (dischi, moduli, UPS, batterie, ATS).

Non è possibile fornire assistenza per il software XIV o il sistema operativo. Non è possibile fornire assistenza qualora lo storage diventi indisponibile a causa di un'interruzione totale o di un'indisponibilità dovuta a uno spegnimento non corretto o a un guasto del sistema operativo a livello di cluster.

Lenovo Serie S

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino di licenze, impostazioni e dati a seguito della sostituzione di qualsiasi componente da parte di Park Place.

Serie Lenovo ThinkSystem DE

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino delle licenze, del firmware, del software e dei dati utente, comprese eventuali impostazioni e password, a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente dello storage della serie Lenovo ThinkSystem DE, a meno che non sia previsto da un contratto di servizi gestiti con Park Place.

Serie Lenovo ThinkSystem DS

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino delle licenze, delle impostazioni e dei dati a seguito della sostituzione di qualsiasi componente da parte di Park Place.

NetApp FAS/AFF/ASA/Serie V

La sostituzione dei controller avviene secondo il principio del "best effort" e potrebbe non soddisfare lo SLA richiesto. Ciò è dovuto al fatto che i controller devono essere sottoposti a re-flash nel laboratorio PPT prima della sostituzione.

Ciò si applica a tutti gli array che eseguono ONTAP 8.2 o versioni successive.

I livelli minimi di codice ONTAP richiesti per AFF A400, AFF C400, ASA A400, ASA C400, FAS8300 e FAS8700 sono 9.16.1P7 - SP F/W 13.12 o versioni successive.

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino di licenze, impostazioni e dati a seguito della sostituzione di qualsiasi componente da parte di Park Place.

Serie E ed EF di NetApp

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino di licenze, firmware, impostazioni di configurazione e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente negli array NetApp delle serie E ed EF.

Il livello minimo di codice SANtricity richiesto per le serie E28xx, E57xx ed EF570 è 11.80.1R1 o superiore.

I controller "IC" (Import Controlled) NON sono supportati.

Questi sono realizzati specificatamente per paesi in cui la crittografia non è consentita, come la Russia o la Cina.

I controller IC non possono essere utilizzati insieme a controller non IC. È possibile identificarli nel file di configurazione. Il codice del ricambio avrà la sigla -IC alla fine.

Dichiarazione di non responsabilità relativa a Oracle SL

Le schede HBK Oracle StorageTek SL8500 e le schede PUK Oracle StorageTek SL3000 sono espressamente escluse dall'ambito dei servizi di assistenza forniti ai sensi del presente Contratto.

Tale esclusione si applica esclusivamente ai componenti specificati delle schede HBK e PUK e non limita, modifica o riduce in alcun modo la copertura dell'assistenza per qualsiasi altro componente hardware supportato dei sistemi di libreria applicabili.

Qualsiasi incidente, interruzione, degrado del servizio, problema di prestazioni o guasto causato direttamente o indirettamente da, attribuibile a o dipendente da una scheda HBK o PUK esclusa non rientra nell'ambito del presente Contratto. Gli impegni relativi a risposta, ripristino, risoluzione, tempo di attività, disponibilità e prestazioni previsti dall'Accordo sul livello di servizio (SLA) non si applicano a tali incidenti, né a qualsiasi impatto risultante sul sistema supportato.

Server

Dell PowerEdge (OEMR XL)

I server/apparecchiature Dell PowerEdge OEMR XL si basano sull'hardware standard dei server Dell PowerEdge; tuttavia, i server OEMR XL presentano un'identità di sistema personalizzata e, potenzialmente, un firmware su misura; è responsabilità del cliente disporre di una copia dell'identità di sistema e dei file del firmware. Park Place non si assume alcuna responsabilità per problemi di "funzionalità" insorti dopo la sostituzione di componenti, qualora questi siano correlati all'identità di sistema o al firmware; tali problemi saranno classificati come "fuori dall'ambito di copertura" del contratto di assistenza per la manutenzione hardware. Ciò può essere verificato controllando il codice di servizio Dell (Service Tag).

Server IBM Power

Il cliente potrebbe dover sostenere costi aggiuntivi per le partizioni logiche associate al sistema se non identificate prima del completamento del preventivo o se si verificano problemi di assistenza dopo l'entrata in vigore del contratto.

Mainframe IBM z (zSeries)

Vedi l'appendice sui mainframe che deve essere allegata a tutti i preventivi relativi ai mainframe

HPE Superdome 2

Il supporto di Park Place Technologies per le apparecchiature HPE Superdome 2 è valido per le versioni del firmware 4.2.36 o successive

HPE Superdome X

Il supporto offerto da Park Place Technologies per le apparecchiature HPE Superdome X è valido per le versioni del firmware 8.8.xxx o successive

HPE Synergy

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino delle licenze, delle impostazioni e dei dati a seguito della sostituzione di qualsiasi componente da parte di Park Place Technologies. Il cliente deve scaricare e conservare un archivio della versione più recente e/o attuale del Synergy Support Pack e di eventuali aggiornamenti intermedi.

Sun / Oracle xSeries

L'assistenza fornita da Park Place Technologies per i server Sun / Oracle xSeries non include le seguenti famiglie di prodotti: Exadata / Exalytics / Exalogic / Object Database Appliances (ODA) / Big Data Base Application (BDA).

Iperconvergenti

HPE SimpliVity

Il cliente è responsabile del software di virtualizzazione, delle immagini software, delle chiavi e delle impostazioni di crittografia, dei backup e del ripristino delle licenze, delle impostazioni e dei dati prima e dopo la sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente dell'HPE SimpliVity. Il cliente deve disporre di una copia del SimpliVity Support Pack (SVTSP) compatibile con l'ambiente operativo della propria infrastruttura.

VBlock

L'assistenza fornita da Park Place Technologies per le apparecchiature EMC VBlock è limitata al supporto per guasti e riparazioni hardware relativi ai singoli componenti hardware del VBlock. Park Place non è in grado di fornire assistenza per il software VCE o per le configurazioni all'interno del VBlock. Il cliente deve richiedere tale assistenza direttamente a VCE o agli OEM e/o deve bloccare la configurazione e la versione del software/firmware di tutti i componenti.

Dell VxRail

Il cliente è responsabile di tutti i backup e del ripristino dell'immagine di sistema, delle licenze, del firmware, del software e dei dati utente, incluse eventuali chiavi di crittografia del disco rigido/del controller RAID, delle impostazioni e delle password, a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nell'appliance Dell VxRail, a meno che non sia previsto da un contratto di servizi gestiti con Park Place.

Dell VxFlex/PowerFlex

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino relative a licenze, firmware, software, impostazioni e ricostruzione dei nodi/cluster a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente o nodo completo dei prodotti Dell VxFlex/PowerFlex.

Nutanix (NX)

Il cliente è responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino di licenze, cluster, macchine virtuali e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nei server Nutanix NX, salvo nei casi in cui ciò sia coperto da un contratto di servizi gestiti con Park Place.

Il cliente è inoltre responsabile di tutte le operazioni di backup e ripristino relative a licenze, impostazioni e dati a seguito della sostituzione da parte di Park Place di qualsiasi componente nei server Nutanix NX.

L'assistenza per i server Nutanix NX è soggetta alla disponibilità dei ricambi a seguito di un'analisi completa del prodotto.

I server Nutanix NX si basano su server e nodi di calcolo Supermicro. Per un'assistenza completa, in particolare per le unità disco che richiedono individuazione e sostituzione, è necessario caricare

su ciascun nodo di calcolo/server una chiave di licenza Supermicro DataCenter Management Suite per nodo (SFT-DCMS-SINGLE).