

<p><u>SERVICE DESCRIPTION: HARDWARE MAINTENANCE SERVICES AND PARKVIEW HARDWARE MONITORING™</u></p>	<p><u>LEISTUNGSBESCHREIBUNG: HARDWARE-WARTUNGSDIENSTE UND PARKVIEW HARDWARE MONITORING™</u></p>
<p><u>General</u></p>	<p><u>Allgemeines</u></p>
<p>Park Place Technologies (“PPT”) will provide support services and service coordination for the hardware maintenance and/or repair of the customer equipment to an operational state as described in this Service Description (“Hardware Maintenance Services”). Hardware Maintenance Services will be available for customer equipment identified for such services on the Order Schedule (the “Covered Equipment”).</p>	<p>Park Place Technologies (“PPT”) bietet Support-Dienstleistungen und Servicekoordination für die Hardware-Wartung und/oder Reparatur der Kundengeräte in einen betriebsbereiten Zustand, wie in dieser Leistungsbeschreibung angegeben („Hardware-Wartungsdienste“). Hardware-Wartungsdienste sind für Kundengeräte verfügbar, die in dem Auftragsplan für solche Leistungen ausgewiesen sind (die „abgedeckten Geräte“).</p>
<p>Hardware Maintenance Service delivery is accessed by way of PPT’s Central Park customer portal. Prior to commencement of the Term, customer will be provided with on-boarding instructions to set up an account in Central Park.</p>	<p>Der Zugriff auf die Bereitstellung des Hardware-Wartungsdienstes erfolgt über das Central Park-Kundenportal von PPT. Vor Beginn der Laufzeit erhält der Kunde Anweisungen zur Einrichtung eines Kontos im Central Park.</p>
<p><u>ParkView Hardware Monitoring™</u></p>	<p><u>ParkView Hardware Monitoring™</u></p>
<p>Hardware Maintenance customers may also enroll in ParkView Hardware Monitoring. ParkView Hardware Monitoring is PPT’s proactive hardware incident reporting and management tool. ParkView Hardware Monitoring identifies hardware events, automatically opens incident tickets, enables issue triage, and allows for prompt dispatch of PPT field support personnel.</p>	<p>Kunden der Hardware-Wartung können sich auch für die ParkView Hardware Monitoring anmelden. ParkView Hardware Monitoring ist das proaktive Tool von PPT zur Meldung und Verwaltung von Hardwarevorfällen. ParkView Hardware Monitoring identifiziert Hardware-Ereignisse, öffnet automatisch Tickets für Vorfälle, ermöglicht eine Problemtriage und ermöglicht die sofortige Entsendung von PPT-Supportpersonal vor Ort.</p>
<p><u>What You Can Expect; Support Levels</u></p>	<p><u>Was Sie erwarten können; Support-Ebenen</u></p>
<p>Hardware Maintenance Services are support services and service coordination for the hardware maintenance and/or repair of Covered Equipment to an operational state as described in this Service Description and include the parts, labor and expertise required to maintain such equipment for the Term, as more fully set forth in this Service</p>	<p>Hardware-Wartungsdienste sind Supportleistungen und die Koordination von Leistungen für die Hardware-Wartung und/oder -Reparatur von Abgedeckten Geräten, um diese in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen, wie in dieser Leistungsbeschreibung angegeben, und umfassen die Teile, die Arbeit und das</p>

SERVICE DESCRIPTION

<p>Description. In the event a Hardware Maintenance Service incident requires firmware support services, PPT will provide the part or parts at the necessary firmware level when allowed by customer's entitlement to bring an asset back to its pre-failure state. Maintenance parts may be new or refurbished to perform as new.</p>	<p>Fachwissen, die erforderlich sind, um diese Geräte während der Vertragslaufzeit zu warten, wie in dieser Leistungsbeschreibung ausführlicher dargelegt. Für den Fall, dass ein Hardware-Wartungsdienstvorfall Firmware-Supportleistungen erfordert, wird PPT das Teil oder die Teile auf der erforderlichen Firmware-Ebene bereitstellen, wenn dies durch die Berechtigung des Kunden erlaubt ist, um eine Anlage wieder in den Zustand vor dem Ausfall zu versetzen. Wartungsteile können neu oder überholt sein, um als neu zu funktionieren.</p>
<p>Customer's contracted level of support for Hardware Maintenance Services is set forth on the Order Schedule. Support levels include:</p>	<p>Die vom Kunden vertraglich vereinbarte Support-Ebene für Hardware-Wartungsdienste ist im Auftragsplan festgelegt. Die Support-Ebenen umfassen:</p>
<p>1. <u>Coverage Window - Days (first numeral)</u>. This is the days of service coverage per week. "5" means Hardware Maintenance Services are provided based on a 5-day week consisting of Monday to Friday (for example, 5x25x4). "7" means Hardware Maintenance Services are delivered seven days per week (for example, 7x24x4).</p>	<p>1. <u>Deckungsfenster – Tage (erste Ziffer)</u>. Dies sind die Tage der Leistungsabdeckung pro Woche. „5“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste auf der Grundlage einer 5-Tage-Woche von Montag bis Freitag erbracht werden (z. B. 5x25x4). „7“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste sieben Tage pro Woche erbracht werden (z. B. 7x24x4).</p>
<p>2. <u>Coverage Window – Hours (second numeral)</u>. This is the hours-of-service coverage per covered day. "24" means Hardware Maintenance Services are delivered 24-hours per day (for example, 7x24x4). "12" or "9" means Hardware Maintenance Services are delivered for that number of hours per day on a standard work-day schedule.</p>	<p>2. <u>Deckungsfenster – Stunden (zweite Ziffer)</u>. Dies ist die Anzahl der Stunden, die pro Tag abgedeckt werden. „24“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste 24 Stunden pro Tag erbracht werden (z. B. 7x24x4). „12“ oder „9“ bedeutet, dass die Hardware-Wartungsdienste für diese Anzahl von Stunden pro Tag an einem Standard-Arbeitstag erbracht werden.</p>
<p>3. <u>Response Time (third numeral)</u>. This is the number of hours within which PPT will respond to the incident ticket. For example, "4" means a 4-hour response time (for example, 7x24x4). Response time begins when (a) the initial call for service or incident report has been received and acknowledged</p>	<p>3. <u>Reaktionszeit (dritte Ziffer)</u>. Dies ist die Anzahl der Stunden, innerhalb derer PPT auf das Vorfalsticket reagieren wird. „4“ bedeutet beispielsweise eine 4-stündige Reaktionszeit (z. B. 7x24x4). Die Reaktionszeit beginnt, wenn (a) der erste Auftrag für eine Dienstleistung oder ein</p>

SERVICE DESCRIPTION

<p>by the PPT Solutions Center and (b) PPT has completed triage and confirmed that the incident is for Covered Equipment and Services included on the Order Schedule (versus an external issue such as software). Customer may choose a response time outside of (slower than) the contracted response time based on its business needs.</p>	<p>Vorfallbericht eingegangen ist und vom PPT Solutions Center bestätigt wurde und (b) PPT die Triage abgeschlossen und bestätigt hat, dass der Vorfall abgedeckte Geräte und Dienstleistungen betrifft, die im Auftragsplan enthalten sind (im Gegensatz zu einem externen Problem wie Software). Der Kunde kann je nach seinen geschäftlichen Erfordernissen eine Reaktionszeit wählen, die außerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit liegt (langsamer als diese).</p>
<p>4. <u>Predictive Failures; ParkView Hardware Monitoring.</u> ParkView Hardware Monitoring may open an incident ticket for Customer for a “predictive failure”, meaning that the equipment failure has not yet occurred but is anticipated. In the event of a predictive failure incident ticket, the stated response time does not apply and instead PPT will contact Customer to schedule a mutually agreeable time to resolve the predictive incident. In the event of an actual failure, PPT will respond within the contracted response time set forth in the Order Schedule.</p>	<p>4. <u>Vorhersehbare Ausfälle; ParkView Hardware Monitoring.</u> ParkView Hardware Monitoring kann ein Vorfalsticket für den Kunden für einen „vorhersehbaren Ausfall“ öffnen, was bedeutet, dass der Geräteausfall noch nicht aufgetreten ist, aber erwartet wird. Im Falle eines Vorfaltickets für einen vorhersehbaren Ausfall gilt die angegebene Reaktionszeit nicht. Stattdessen setzt sich PPT mit dem Kunden in Verbindung, um einen einvernehmlichen Termin zur Behebung des vorhersehbaren Vorfalls zu vereinbaren. Im Falle eines tatsächlichen Ausfalls wird PPT innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit reagieren, die im Auftragsplan festgelegt ist.</p>
<p><u>How to Report an Incident</u></p>	<p><u>Meldung eines Vorfalls</u></p>
<p>Service delivery support can be accessed via the PPT Central Park portal as follows:</p>	<p>Über das PPT Central Park-Portal können Sie wie folgt auf den Kundendienst bei der Leistungserbringung zugreifen:</p>
<p>https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login</p>	<p>https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login</p>
<p>Customer also may contact the Park Place Global Solutions Centers 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year for the purposes of:</p>	<p>Der Kunde kann die Park Place Global Solutions Centers 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr für folgende Zwecke kontaktieren:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Opening of a support incident 	<ul style="list-style-type: none"> • Eröffnung eines Support-Vorfalls

SERVICE DESCRIPTION

<ul style="list-style-type: none"> Requesting an update on an existing incident 	<ul style="list-style-type: none"> Anfrage nach einer Aktualisierung eines bestehenden Vorfalls
<ul style="list-style-type: none"> Providing an update on an existing incident 	<ul style="list-style-type: none"> Aktuelle Informationen zu einem bestehenden Vorfall
<ul style="list-style-type: none"> Call status reports 	<ul style="list-style-type: none"> Anrufstatusberichte
The PPT Global Solutions Centers can be reached as follows:	Die PPT Global Solutions Centers können wie folgt erreicht werden:
Global Solutions Centers:	Global Solutions Centers:
https://www.parkplacetechnologies.com/contact-us/	https://www.parkplacetechnologies.com/contact-us/
<u>On-Boarding</u>	<u>Einführung</u>
Customer is required to provide PPT with the serial numbers for all Covered Equipment if not already made available to PPT. Lack of serial numbers may impact PPT's ability to timely respond to a request for Services.	Der Kunde ist verpflichtet, PPT die Seriennummern für alle abgedeckten Geräte mitzuteilen, sofern sie PPT nicht bereits zur Verfügung gestellt wurden. Das Fehlen von Seriennummern kann die Fähigkeit von PPT beeinträchtigen, rechtzeitig auf eine Anfrage nach Leistungen zu reagieren.
An Onsite and/or Virtual Audit may be held as part of the on-boarding process to discuss service delivery, discover any possible problems/risks, identify any pre-existing conditions, and formulate an appropriate plan. This audit, if required, will be scheduled at a date and time mutually agreed between PPT and customer.	Ein Audit vor Ort und/oder ein virtuelles Audit kann als Teil des Einführungsprozesses durchgeführt werden, um die Leistungserbringung zu besprechen, mögliche Probleme/Risiken aufzudecken, bereits bestehende Bedingungen zu ermitteln und einen geeigneten Plan zu formulieren. Dieses Audit wird, falls erforderlich, zu einem zwischen PPT und dem Kunden einvernehmlich vereinbarten Datum und zu einem vereinbarten Zeitpunkt angesetzt.
Hardware Maintenance Services may require a ramp-up period at the initial stage of coverage for PPT to stock required spare parts at the local facility. The ramp-up period is: up to 30 days for Covered Equipment located in the US, Canada or United Kingdom and 45 days for Covered Equipment located in all other locations (subject to this period being extended in certain jurisdictions due to local governmental regulations concerning parts shipment beyond PPT's control). Incident response during the ramp up period will be on an "all reasonable efforts"	Die Hardware-Wartungsdienste können in der Anfangsphase einen Anlaufzeitraum erfordern, damit PPT die erforderlichen Ersatzteile in der örtlichen Einrichtung vorrätig halten kann. Der Anlaufzeitraum beträgt: bis zu 30 Tage für abgedeckte Geräte, die sich in den USA, Kanada oder Großbritannien befinden, und 45 Tage für abgedeckte Geräte, die sich an allen anderen Standorten befinden (vorbehaltlich einer Verlängerung dieses Zeitraums in bestimmten Gerichtsbarkeiten aufgrund lokaler behördlicher

SERVICE DESCRIPTION

<p>basis. The ramp up period presumes final equipment configurations are provided by customer together with the Order Schedule. If not, the commencement of the ramp up period will be when the final configurations are received.</p>	<p>Vorschriften für den Versand von Teilen, die außerhalb der Kontrolle von PPT liegen). Die Reaktion auf Vorfälle während des Anlaufzeitraums erfolgt nach dem Grundsatz „alle angemessenen Anstrengungen“. Der Anlaufzeitraum setzt voraus, dass die endgültigen Ausrüstungskonfigurationen vom Kunden zusammen mit dem Auftragsplan bereitgestellt werden. Andernfalls beginnt der Anlaufzeitraum mit dem Eingang der endgültigen Konfigurationen.</p>
<p><u>Escalation Procedure</u></p>	<p><u>Eskalationsverfahren</u></p>
<p>PPT’s escalation procedure is available for review on the PPT Central Park portal noted below. Questions may be directed to the PPT Global Support Centers.</p>	<p>Das Eskalationsverfahren von PPT steht im unten aufgeführten PPT Central Park-Portal zur Überprüfung zur Verfügung. Fragen können an die PPT Global Support Center gerichtet werden.</p>
<p>https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login</p>	<p>https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login</p>
<p><u>Requirements for Services; Service Limitations</u></p>	<p><u>Anforderungen an die Dienste; Einschränkungen der Dienste</u></p>
<p><i>General.</i> Covered Equipment must be in good working condition and meet the manufacturers’ minimum equipment configuration requirements and specifications at the commencement date of Hardware Maintenance Services. Maintenance service requirements that exist prior to the commencement of services are excluded from the Hardware Maintenance Services unless otherwise specifically provided in the Order Schedule. Costs associated with correcting deficiencies to the aforementioned requirements are the responsibility of Customer.</p>	<p><i>Allgemeines.</i> Die abgedeckten Geräte müssen sich zum Zeitpunkt des Beginns der Hardware-Wartungsdienste in einem einwandfreien Zustand befinden und die Mindestanforderungen und Spezifikationen des Herstellers für die Gerätekonfiguration erfüllen. Wartungsanforderungen, die vor Beginn der Dienstleistungen bestehen, sind von den Hardware-Wartungsdiensten ausgeschlossen, sofern im Auftragsplan nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist. Die Kosten, die mit der Behebung von Mängeln an den oben genannten Anforderungen verbunden sind, gehen zu Lasten des Kunden.</p>
<p>All Hardware Maintenance Services are dependent upon hardware availability on commercially reasonable terms.</p>	<p>Alle Hardware-Wartungsdienste hängen von der Hardwareverfügbarkeit zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen ab.</p>
<p>Without limiting the foregoing, the following are not included in Hardware Maintenance Services:</p>	<p>Die folgenden Punkte sind nicht Bestandteil der von PPT erbrachten Hardware-Wartungsdiensten:</p>

SERVICE DESCRIPTION

installation, de-installation, reinstallation or moving equipment; adding, changing, removing features or options, or making functional changes to equipment; providing consumable or operating supplies or materials, including but not limited to print heads, shuttle assemblies, cables, batteries (other than mother board, system board, and cache batteries, which are included), media, toner or ink cartridges; repair of equipment damage including, without limitation, damage resulting from accident, transportation, neglect or misuse, lightning, failure or fluctuation of electrical power, air conditioning or humidity control, water, other environmental factors, telephone equipment or communication lines failure, failure of foreign interconnect equipment, or caused by maintenance services or modifications, alterations or additions of items not provided by PPT to equipment; maintenance or repair needs caused by misuse, abuse or neglect, or other loss or damage from causes external to the equipment; reconditioning or factory refurbishment of equipment when normal repair and parts replacement cannot keep the equipment in satisfactory operating condition as determined by PPT; software or firmware service (including upgrades and patches) or any repair of any equipment failure caused by inappropriate software or firmware programming, system software or application software support; system engineering services, programming, and operating procedures; and maintenance or other services on equipment other than Covered Equipment. Excluded services noted above may be performed by PPT under a separate Order Schedule or on a per call basis for out-of-scope services as noted above.

die Installation, Deinstallation, Neuinstallation oder Verlegung von abgedeckten Geräten; das Hinzufügen, Ändern, Entfernen von Funktionen oder Optionen oder funktionelle Änderungen an abgedeckten Geräten; Bereitstellung von Verbrauchs- oder Betriebsmitteln oder Materialien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Druckköpfe, Shuttle-Baugruppen, Kabel, Batterien (außer den Batterien für das Mainboard und die Systemplatine und die Cache-Batterien, die enthalten sind), Medien, Toner oder Tintenpatronen; Reparatur von Geräteschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schäden, die durch Unfall, Transport, Nachlässigkeit oder Fehlgebrauch, Blitzschlag, Stromausfall oder Stromschwankungen, Klimaanlage- oder Feuchtigkeitskontrolle, Wasser, andere Umwelteinflüsse, Ausfall von Telefonanlagen oder Kommunikationsleitungen, Ausfall von ausländischen Verbindungseinrichtungen oder Ausfall wegen Wartungsarbeiten oder Modifikationen, Änderungen oder Ergänzungen von Gegenständen, die nicht von PPT zu den abgedeckten Geräten geliefert wurden, verursacht wurden; eine Wartung oder Reparatur, die aufgrund von Fehlgebrauch, Missbrauch oder Nachlässigkeit erforderlich ist, oder andere Verluste oder Schäden, die durch Ursachen außerhalb des Geräts verursacht werden; Wiederinstandsetzung oder Werksüberholung von Geräten, wenn eine normale Reparatur oder ein Austausch von Teilen das Gerät nicht in einem zufriedenstellenden Betriebszustand halten kann, wie von PPT bestimmt; Software- oder Firmware-Service (einschließlich Upgrades und Patches) oder jegliche Reparatur von Gerätefehlern, die durch unangemessene Software- oder Firmware-Programmierung, Systemsoftware- oder Anwendungssoftware-Support, System-Engineering-Dienstleistungen, Programmierung und Betriebsverfahren sowie Wartung oder andere Dienstleistungen an anderen Geräten als den abgedeckten Geräten verursacht werden. Die oben genannten ausgeschlossenen Dienstleistungen

SERVICE DESCRIPTION

	<p>können von PPT im Rahmen eines separaten Auftragsplans oder auf Abrufbasis für Dienstleistungen, die nicht zum Leistungsumfang gehören, wie oben erwähnt, erbracht werden.</p>
<p><i>SSD.</i> As a condition to quoting Hardware Maintenance Services, Customer is required to inform PPT of all solid state (SSD) and/or self-encrypting (SED) drives utilized in the configuration. PPT reserves the right to exclude SSD/SED drives from maintenance coverage unless they are identified prior to quoting. For any SSD and/or SED drives that fail because of end of use life, PPT reserves the right to separately charge customer for the materials expense related to the replacement.</p>	<p><i>SSD.</i> Als Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Hardware-Wartungsdiensten ist der Kunde verpflichtet, PPT über alle in der Konfiguration verwendeten Solid-State-Laufwerke (SSD) und/oder selbstverschlüsselnden Laufwerke (SED) zu informieren. PPT behält sich das Recht vor, SSD/SED-Laufwerke von der Wartungsdeckung auszuschließen, es sei denn, sie werden vor der Angebotserstellung identifiziert. Für alle SSD- und/oder SED-Laufwerke, die aufgrund des Endes der Nutzungsdauer ausfallen, behält sich PPT das Recht vor, dem Kunden die Materialkosten im Zusammenhang mit dem Austausch separat in Rechnung zu stellen.</p>
<p><i>GPU.</i> As a condition to quoting Hardware Maintenance Services, Customer is required to inform PPT of all graphics processing units (GPUs) utilized in the configuration. PPT reserves the right to exclude the GPUs from maintenance coverage unless they are identified prior to quote. For any GPU's that have failed that were not previously disclosed when put on contract, PPT reserves the right to separately charge customer for the materials expense related to the replacement.</p>	<p><i>GPU.</i> Als Bedingung für die Angebotserstellung von Hardware-Wartungsdiensten ist der Kunde verpflichtet, PPT über alle in der Konfiguration verwendeten Grafikprozessoren (graphics processing unit, GPU) zu informieren. PPT behält sich das Recht vor, die GPU von der Wartungsabdeckung auszuschließen, es sei denn, sie werden vor dem Angebot identifiziert. Für alle fehlgeschlagenen GPU, die bei Vertragsabschluss nicht zuvor offengelegt wurden, behält sich PPT das Recht vor, dem Kunden die Materialkosten im Zusammenhang mit dem Ersatz separat in Rechnung zu stellen.</p>
<p><i>Other.</i> Certain product specific service limitations may also apply. See Product Limitations available at https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/ for a complete listing of these limitations.</p>	<p><i>Sonstiges.</i> Es können auch bestimmte produktspezifische Leistungseinschränkungen gelten. Eine vollständige Auflistung dieser Einschränkungen finden Sie unter https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/.</p>
<p><u>Customer Responsibilities</u></p>	<p><u>Verantwortlichkeiten des Kunden</u></p>
<p>Customer will maintain accurate and current logs and records concerning the operation of Covered Equipment.</p>	<p>Der Kunde wird genaue und aktuelle Protokolle und Aufzeichnungen über den Betrieb des abgedeckten Gerätes führen.</p>

SERVICE DESCRIPTION

<p>Services requested by Customer and provided outside the scope of the Order Schedule will be billed at PPT's per call rates and terms then in effect. Without limitation, return to service support Services required as a result of unplanned or unscheduled power or connectivity outages are outside the scope of the Services and will be billed at per call rates and terms as described above.</p>	<p>Vom Kunden angeforderte Leistungen, die außerhalb des Auftragsplans erbracht werden, werden zu den dann gültigen Tarifen und Bedingungen von PPT pro Anruf in Rechnung gestellt. Ohne Einschränkung gilt, dass Wiederherstellungsservices, die aufgrund ungeplanter oder unvorhergesehener Strom- oder Verbindungsausfälle erforderlich sind, nicht zum Leistungsumfang gehören und zu den oben beschriebenen Tarifen und Bedingungen pro Anruf in Rechnung gestellt werden.</p>
<p>Customer is responsible for the security, backup, and reinstallation of its data at all times. PPT accepts no liability for loss of software or data due to hardware failure.</p>	<p>Der Kunde ist jederzeit für die Sicherheit, Sicherung und Neuinstallation seiner Daten verantwortlich. PPT übernimmt keine Haftung für den Verlust von Software oder Daten aufgrund von Hardwareausfällen.</p>
<p>Customer must provide PPT on-site personnel with the necessary workspace and unobstructed access to the equipment to be serviced. Customer also is required to identify and maintain a technical contact to whom PPT may direct general technical information and inquiries.</p>	<p>Der Kunde muss dem PPT-Personal vor Ort den erforderlichen Arbeitsraum und ungehinderten Zugang zu den zu wartenden Geräten zur Verfügung stellen. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, einen technischen Ansprechpartner zu benennen und zu unterhalten, an den PPT allgemeine technische Informationen und Anfragen richten kann.</p>
<p>Customer is responsible for identifying all replaced parts containing proprietary or personal data. Replaced parts containing proprietary or personal data will remain customer's property; all other failed parts will become Park Place property upon exchange.</p>	<p>Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle ersetzten Teile zu identifizieren, die geschützte oder personenbezogene Daten enthalten. Ersetzte Teile, die geschützte oder personenbezogene Daten enthalten, bleiben Eigentum des Kunden; alle anderen ausgefallenen Teile werden beim Austausch Eigentum von Park Place.</p>