

SERVICE DESCRIPTION

<u>SERVICE DESCRIPTION: HARDWARE MAINTENANCE SERVICES AND PARKVIEW HARDWARE MONITORING™</u>	<u>DESCRIPTION DU SERVICE: SERVICES D'ENTRETIEN DU MATÉRIEL ET LE PARKVIEW HARDWARE MONITORING™</u>
<u>General</u>	<u>Dispositions générales</u>
<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 ») fournira des services de soutien et de coordination des services pour l’entretien ou la réparation du matériel du client dans un état opérationnel tel que décrit dans la présente Description du service (« Services d’entretien du matériel »). Les services d’entretien du matériel seront disponibles pour l’équipement du client identifié pour ces services dans le calendrier de commande (l’« équipement couvert »).</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>La prestation du service d’entretien du matériel est accessible par le portail client Central Park de PPT. Avant le début de la durée, le client recevra des instructions d’accueil et d’intégration pour configurer un compte dans Central Park.</p>
<u>ParkView Hardware Monitoring™</u>	<u>ParkView Hardware Monitoring™</u>
<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>Les clients de l’entretien du matériel peuvent également s’inscrire au ParkView Hardware Monitoring. Le ParkView Hardware Monitoring est l’outil proactif de PPT pour la gestion et le signalement des incidents matériels. Le ParkView Hardware Monitoring identifie les événements matériels, ouvre automatiquement les billets d’incident, permet le triage des problèmes et permet une répartition rapide du personnel de soutien sur le terrain de PPT.</p>
<u>What You Can Expect; Support Levels</u>	<u>Ce à quoi vous pouvez vous attendre; niveaux de soutien</u>
<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</p>	<p>Les services d’entretien du matériel sont des services de soutien et de coordination du service pour l’entretien ou la réparation du matériel de l’équipement couvert à un état opérationnel tel que</p>

SERVICE DESCRIPTION

<p>Description and include the parts, labor and expertise required to maintain such equipment for the Term, as more fully set forth in this Service 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>décrit dans la présente description de service et comprennent les pièces, la main-d'œuvre et l'expertise nécessaires pour entretenir cet équipement pendant la durée, comme indiqué plus en détail dans la présente description de service. Dans le cas où un incident de service d'entretien du matériel nécessite des services de soutien du micrologiciel, PPT fournira la ou les pièces au niveau du micrologiciel nécessaire lorsque le droit du client de ramener un actif à son état pré-défaillance le permet. Les pièces de maintenance peuvent être neuves ou remises à neuf.</p>
<p>Customer's contracted level of support for Hardware Maintenance Services is set forth on the Order Schedule. Support levels include:</p>	<p>Le niveau de soutien contractuel du client pour les services d'entretien du matériel est indiqué dans le calendrier de commande. Les niveaux de soutien comprennent :</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>Fenêtre de couverture – Jours (premier chiffre)</u>. Il s'agit des jours de couverture de service par semaine. « 5 » signifie que les services d'entretien du matériel sont fournis sur la base d'une semaine de 5 jours comprenant du lundi au vendredi (par exemple, 5x25x4). « 7 » signifie que les services d'entretien du matériel sont fournis sept jours par semaine (par exemple, 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>Fenêtre de couverture – Heures (deuxième chiffre)</u>. Il s'agit de la couverture des heures de service par jour couvert. « 24 » signifie que les services d'entretien du matériel sont livrés 24 heures sur 24 (par exemple, 7x24x4). « 12 » ou « 9 » signifie que les services d'entretien du matériel sont livrés pour ce nombre d'heures par jour selon un horaire de travail standard.</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</p>	<p>3. <u>Temps de réponse (troisième chiffre)</u>. Il s'agit du nombre d'heures pendant lesquelles PPT répondra au billet d'incident. Par exemple, « 4 » signifie un temps de réponse de 4 heures (par exemple,</p>

SERVICE DESCRIPTION

<p>when (a) the initial call for service or incident report has been received and acknowledged 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>7x24x4). Le temps de réponse commence lorsque (a) l'appel initial de service ou le rapport d'incident a été reçu et reconnu par le Centre de solutions PPT et (b) PPT a terminé le triage et confirmé que l'incident concerne l'équipement et les services couverts inclus dans le calendrier de commande (par rapport à un problème externe comme un logiciel). Le client peut choisir un temps de réponse hors (délai plus long) du temps de réponse engagé par contrat, selon ses propres besoins d'affaires.</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>Pannes prédictives; ParkView Hardware Monitoring.</u> Le ParkView Hardware Monitoring peut ouvrir un billet d'incident pour le client pour une « défaillance prédictive », ce qui signifie que la défaillance de l'équipement n'a pas encore eu lieu, mais est prévue. Dans le cas d'un billet d'incident de défaillance prédictive, le temps de réponse indiqué ne s'applique pas et PPT communiquera plutôt avec le client pour planifier un délai mutuellement acceptable pour résoudre l'incident prédictif. En cas de défaillance réelle, PPT répondra dans le délai de réponse prévu par le contrat indiqué dans le calendrier des commandes.</p>
<p><u>How to Report an Incident</u></p>	<p><u>Comment signaler un incident</u></p>
<p>Service delivery support can be accessed via the PPT Central Park portal as follows:</p>	<p>Le soutien à la prestation de services est accessible par le portail Central Park de PPT comme suit:</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>Le Client peut également communiquer avec les Centres de solutions mondiales de Park Place 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année aux fins suivantes:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Opening of a support incident 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture d'un dossier d'incident

SERVICE DESCRIPTION

<ul style="list-style-type: none"> Requesting an update on an existing incident 	<ul style="list-style-type: none"> Demander une mise à jour sur un incident existant
<ul style="list-style-type: none"> Providing an update on an existing incident 	<ul style="list-style-type: none"> Fournir une mise à jour sur un incident existant
<ul style="list-style-type: none"> Call status reports 	<ul style="list-style-type: none"> Rapports de statuts d'appels
The PPT Global Solutions Centers can be reached as follows:	Vous pouvez joindre les centres de solutions mondiales de PPT comme suit:
Global Solutions Centers:	Centres de solutions mondiales:
https://www.parkplacetechnologies.com/contact-us/	https://www.parkplacetechnologies.com/fr/contact-us/
<u>On-Boarding</u>	<u>Intégration</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.	Le Client est tenu de fournir à PPT les numéros de série de tout l'Équipement couvert s'il n'est pas déjà mis à la disposition de PPT. L'absence de numéros de série peut avoir un impact sur la capacité de PPT à répondre dans les délais à une demande de services.
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.	Un audit sur site ou virtuel peut être organisé dans le cadre du processus d'intégration pour discuter de la prestation de services, découvrir tout problème/risque possible, identifier toute condition préexistante et formuler un plan approprié. Cette vérification, au besoin, sera planifiée à une date et une heure convenues entre PPT et le client.
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" basis. The ramp up period presumes final equipment configurations are provided by customer together	Les services d'entretien du matériel peuvent nécessiter une période d'augmentation à l'étape initiale de la couverture pour que PPT puisse stocker les pièces de rechange requises dans l'installation locale. La période d'augmentation est de : jusqu'à 30 jours pour l'Équipement couvert situé aux États-Unis, au Canada ou au Royaume-Uni et de 45 jours pour l'Équipement couvert situé dans tous les autres emplacements (sous réserve que cette période soit prolongée dans certaines juridictions en raison des règlements gouvernementaux locaux concernant l'expédition de pièces hors du contrôle de PPT). L'intervention

SERVICE DESCRIPTION

<p>with the Order Schedule. If not, the commencement of the ramp up period will be when the final configurations are received.</p>	<p>en cas d'incident pendant la période d'intensification sera basée sur « tous les efforts raisonnables ». La période d'augmentation suppose que les configurations finales de l'équipement sont fournies par le client avec le calendrier de commande. Si ce n'est pas le cas, le début de la période d'augmentation sera lorsque les configurations finales seront reçues.</p>
<p><u>Escalation Procedure</u></p>	<p><u>Procédure d'augmentation</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>La procédure d'escalade de PPT est disponible pour examen sur le portail Central Park de PPT indiqué ci-dessous. Les questions peuvent être adressées aux centres de soutien mondiaux de PPT.</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>Exigences relatives aux services; limitations du service</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>Dispositions générales.</i> L'Équipement couvert doit être en bon état de fonctionnement et répondre aux exigences et spécifications minimales de configuration de l'équipement du fabricant à la date de début des Services de maintenance du matériel. Les exigences en matière de Service d'entretien qui existent avant le début des services sont exclues des Services d'entretien du matériel, sauf disposition contraire expresse dans le calendrier de commande. Le Client est responsable des coûts liés aux procédures de correction des déficiences relativement aux exigences mentionnées ci-dessus.</p>
<p>All Hardware Maintenance Services are dependent upon hardware availability on commercially reasonable terms.</p>	<p>Tous les services de maintenance matérielle dépendent de la disponibilité du matériel à des conditions commercialement raisonnables.</p>
<p>Without limiting the foregoing, the following are not included in Hardware Maintenance Services: installation, de-installation, reinstallation or moving equipment; adding, changing, removing features or</p>	<p>Sans limiter ce qui précède, les éléments suivants ne sont pas inclus dans les services de maintenance du matériel : l'installation, la désinstallation, la réinstallation ou le déplacement</p>

SERVICE DESCRIPTION

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.

d'équipement; ajouter, modifier, supprimer des fonctionnalités ou des options, ou apporter des modifications fonctionnelles à l'équipement; fournir des consommables ou des fournitures ou du matériel de fonctionnement, y compris, mais sans s'y limiter, des têtes d'impression, des ensembles navettes, des câbles, des batteries (autres que la carte mère, la carte système et les batteries de cache, qui sont incluses), des supports, des cartouches de toner ou d'encre; réparation des dommages à l'équipement, y compris, sans limitation, les dommages résultant d'un accident, du transport, d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation, de la foudre, d'une panne ou d'une fluctuation de l'alimentation électrique, de la climatisation ou du contrôle de l'humidité, de l'eau, d'autres facteurs environnementaux, d'une panne d'équipement téléphonique ou de lignes de communication, d'une panne d'équipement d'interconnexion étranger, ou causé par des services de maintenance ou des modifications, altérations ou ajouts d'éléments non fournis par PPT à l'équipement; les besoins d'entretien ou de réparation causés par une mauvaise utilisation, un abus ou une négligence, ou d'autres pertes ou dommages dus à des causes externes à l'équipement; le reconditionnement ou la remise à neuf en usine de l'équipement lorsque la réparation normale et le remplacement des pièces ne peuvent pas maintenir l'équipement dans un état de fonctionnement satisfaisant tel que déterminé par PPT; service de logiciel ou de micrologiciel (y compris les mises à niveau et les correctifs) ou toute réparation de toute panne d'équipement causée par une programmation inappropriée d'un logiciel ou d'un micrologiciel, d'un logiciel système ou d'un support logiciel d'application; services d'ingénierie système, programmation et procédures d'exploitation; et la maintenance ou d'autres services sur des équipements autres que les Équipements couverts. Les services exclus mentionnés ci-dessus peuvent être exécutés par PPT en vertu d'un calendrier de commande distinct ou sur demande pour les services hors de la

SERVICE DESCRIPTION

	portée, comme indiqué ci-dessus.
<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> Comme condition à la soumission des Services d'entretien du matériel, le Client est tenu d'informer PPT de tous les disques à semi-conducteurs (SSD) ou à chiffrement automatique (SED) utilisés dans la configuration. PPT se réserve le droit d'exclure les disques SSD/SRD de la couverture de maintenance à moins qu'ils ait été mentionnés avant le présentation de l'offre. Pour tout disque SSD ou SED qui tombe en panne en raison de la fin de la durée de vie utile, PPT se réserve le droit de facturer séparément au client les frais de matériaux liés au remplacement.</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> Comme condition à la soumission des Services d'entretien du matériel, le Client est tenu d'informer PPT de toutes les unités de traitement graphique (GPU) utilisées dans la configuration. PPT se réserve le droit d'exclure les GPU de la couverture de maintenance à moins qu'ils ne soient identifiés avant le devis. Pour tout processeur graphique qui a échoué qui n'a pas été divulgué précédemment lors de la mise en contrat, PPT se réserve le droit de facturer séparément au client les frais de matériel liés au remplacement.</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>Autre.</i> Certaines limitations de service spécifiques à un produit peuvent également s'appliquer. Consultez la liste complète des limitations de produit disponibles sur https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/.</p>
<p><u>Customer Responsibilities</u></p>	<p><u>Responsabilités du clients</u></p>
<p>Customer will maintain accurate and current logs and records concerning the operation of Covered Equipment.</p>	<p>Le Client est tenu de conserver des registres et des journaux précis et à jour relativement au fonctionnement de l'Équipement couvert.</p>
<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</p>	<p>Les services demandés par le client et fournis en dehors de la portée du calendrier de commande seront facturés aux tarifs et aux modalités de PPT alors en vigueur. Sans limitation, les services de soutien au retour au service requis en raison de pannes d'alimentation ou de connectivité</p>

SERVICE DESCRIPTION

<p>outside the scope of the Services and will be billed at per call rates and terms as described above.</p>	<p>imprévues ou imprévues sont hors de la portée des services et seront facturés selon les tarifs et les modalités d'appel décrits ci-dessus.</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>Le client est responsable de la sécurité, des sauvegardes et de la réinstallation de ses données en tout temps. PPT n'est aucunement responsable de la perte de logiciel ou de données causée par une panne de matériel.</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>Le Client doit fournir au personnel de PPT sur place l'espace de travail nécessaire et l'accès libre à l'équipement à entretenir. Le Client est également tenu d'identifier et de maintenir un contact technique à qui PPT peut adresser des informations et des demandes de renseignements techniques générales.</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>Le Client est responsable de l'identification de toutes les pièces remplacées contenant des données exclusives ou personnelles. Les pièces remplacées contenant des données exclusives ou personnelles resteront la propriété du client; toutes les autres pièces défectueuses deviendront la propriété de Park Place lors de l'échange.</p>