

| <u>English</u> | <u>Portuguese (Brazil)</u> |
|---|--|
| <u>SERVICE DESCRIPTION</u> | <u>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</u> |
| <u>HARDWARE MAINTENANCE SERVICES AND PARKVIEW HARDWARE MONITORING™</u> | <u>SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE E PARKVIEW HARDWARE MONITORING™</u> |
| | |
| <u>General</u> | <u>Disposições gerais</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>A Park Place Technologies (“PPT”) fornecerá serviços de suporte e coordenação de serviço para a manutenção e/ou reparo do hardware do cliente até um estado operacional, conforme descrito nesta Descrição de Serviço (“Serviços de Manutenção de Hardware”). Os Serviços de Manutenção de Hardware estarão disponíveis para equipamentos do cliente identificados para tais serviços no Cronograma de pedidos (o “Equipamento Coberto”).</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>A entrega do Serviço de Manutenção de Hardware é acessada por meio do portal do cliente do Central Park da PPT. Antes do início do Termo, o cliente receberá instruções de integração para configurar uma conta no 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>Os clientes de manutenção de hardware também podem se inscrever no ParkView Hardware Monitoring. O ParkView Hardware Monitoring é a ferramenta proativa de gerenciamento e geração de relatórios de incidentes de hardware da PPT. O Monitoramento de Hardware ParkView identifica eventos de hardware, abre automaticamente tickets de incidentes, permite triagem de problemas e permite o envio rápido de pessoal de suporte de campo da PPT.</p> |
| <u>What You Can Expect: Support Levels</u> | <u>O que você pode esperar: Níveis de suporte</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 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</p> | <p>Os Serviços de Manutenção de Hardware são serviços de suporte e coordenação de serviço para a manutenção e/ou reparo do Equipamento Coberto para um estado operacional, conforme descrito nesta Descrição de Serviço, e incluem as peças, mão de obra e expertise necessárias para manter tal equipamento pelo prazo estabelecido, conforme mais detalhadamente descrito nesta Descrição de Serviço. No caso de um incidente de serviço de manutenção de hardware exigir serviços de suporte de firmware, a PPT fornecerá a parte ou partes no nível de firmware necessário, quando permitido pela elegibilidade do</p> |

| | |
|---|--|
| refurbished to perform as new. | cliente, para restaurar um ativo ao seu estado anterior à falha. As peças de manutenção podem ser novas ou remodeladas para funcionar como novas. |
| Customer's contracted level of support for Hardware Maintenance Services is set forth on the Order Schedule. Support levels include: | O nível de suporte contratado pelo cliente para os Serviços de manutenção de hardware está especificado no Cronograma de pedidos. Os níveis de suporte incluem: |
| 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). | 1) <u>Janela de cobertura — Dias (primeiro numeral)</u> . Isso representa os dias de cobertura de serviço por semana. "5" significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são fornecidos com base em uma semana de 5 dias, de segunda a sexta-feira (por exemplo, 5x25x4). "7" significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são entregues sete dias por semana (por exemplo, 7x24x4). |
| 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. | 2) <u>Janela de Cobertura — Horas (segundo numeral)</u> . Isso representa as horas de cobertura de serviço por dia coberto. "24" significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são entregues 24 horas por dia (por exemplo, 7x24x4). "12" ou "9" significa que os Serviços de Manutenção de Hardware são entregues por esse número de horas por dia em um horário de trabalho padrão. |
| 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 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. | 3) <u>Tempo de Resposta (terceiro numeral)</u> . Este é o número de horas dentro das quais o PPT responderá ao tíquete de incidente. Por exemplo, "4" significa um tempo de resposta de 4 horas (por exemplo, 7x24x4). O tempo de resposta começa quando (a) o chamado inicial para serviço ou relatório de incidente é recebido e reconhecido pelo Centro de Soluções da PPT e (b) a PPT concluiu a triagem e confirmou que o incidente é para Equipamentos Cobertos e Serviços incluídos no Cronograma de pedidos (em oposição a um problema externo como software). O cliente pode optar por um tempo de resposta fora (mais lento do que) o tempo de resposta contratado com base em suas necessidades comerciais. |
| 4) <u>Predictive Failures; ParkView Hardware Monitoring</u> . ParkView Hardware Monitoring | 4) <u>Falhas Preditivas; Monitoramento de Hardware ParkView</u> . O Monitoramento de |

| | |
|--|--|
| <p>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>Hardware ParkView pode abrir um ticket de incidente para o Cliente para uma “falha preditiva”, significando que a falha do equipamento ainda não ocorreu, mas é antecipada. No caso de um ticket de incidente de falha preditiva, o tempo de resposta declarado não se aplica e, em vez disso, a PPT entrará em contato com o Cliente para agendar um horário mutuamente aceitável para resolver o incidente preditivo. No caso de uma falha real, a PPT responderá dentro do tempo de resposta contratado estabelecido no Cronograma de Pedidos.</p> |
| <p>How to Report an Incident</p> | <p>Como reportar um incidente</p> |
| <p>Service delivery support can be accessed via the PPT Central Park portal as follows: https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login</p> | <p>O suporte de entrega de serviços pode ser acessado através do portal PPT Central Park da seguinte forma: 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> <ul style="list-style-type: none"> • Opening of a support incident | <p>O Cliente também pode entrar em contato com os Centros de Soluções Globais da Park Place 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para fins de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abertura de um chamado de suporte |
| <ul style="list-style-type: none"> • Requesting an update on an existing incident | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de uma atualização sobre um incidente existente |
| <ul style="list-style-type: none"> • Providing an update on an existing incident | <ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de uma atualização sobre um incidente existente |
| <ul style="list-style-type: none"> • Call status reports | <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de status da chamada |
| <p>The PPT Global Solutions Centers can be reached as follows:</p> | <p>Os Centros de Soluções Globais da PPT podem ser contatados da seguinte forma:</p> |
| <p>Global Solutions Centers: https://www.parkplacetechnologies.com/contact-us/</p> | <p>Centros de soluções globais: https://www.parkplacetechnologies.com/contact-us/</p> |
| <p>On-Boarding</p> | <p>Integração</p> |
| <p>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.</p> | <p>O Cliente deve fornecer à PPT os números de série de todos os Equipamentos Cobertos, se ainda não estiverem disponíveis para a PPT. Falta de números de série poderão impactar a capacidade da PPT de responder a tempo a uma solicitação referente aos</p> |

| | |
|--|---|
| | serviços. |
| 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. | Uma Auditoria Presencial e/ou Virtual pode ser realizada como parte do processo de integração para discutir a entrega de serviços, descobrir possíveis problemas/risco, identificar quaisquer condições pré-existentes e formular um plano apropriado. Essa auditoria, se necessária, será agendada em uma data e hora mutuamente acordadas entre a PPT e o cliente. |
| 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 with the Order Schedule. If not, the commencement of the ramp up period will be when the final configurations are received. | Os serviços de manutenção de hardware podem exigir um período de aumento na fase inicial de cobertura para que a PPT estoque as peças de reposição necessárias na instalação local. O período de escalonamento é: até 30 dias para Equipamentos Cobertos localizados nos EUA, Canadá ou Reino Unido e 45 dias para Equipamentos Cobertos localizados em todos os outros locais (sujeito a este período ser estendido em certas jurisdições devido a regulamentos governamentais locais relativos ao envio de peças além do controle da PPT). A resposta a incidentes durante o período de escalonamento será feita com base em "todos os esforços razoáveis". O período de aceleração pressupõe que as configurações finais do equipamento sejam fornecidas pelo cliente juntamente com o cronograma de pedidos. Caso contrário, o início do período de aceleração será quando as configurações finais forem recebidas. |
| <u>Escalation Procedure</u> | <u>Procedimentos de escalonamento</u> |
| 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. | O procedimento de escalonamento do PPT está disponível para análise no portal do PPT Central Park indicado abaixo. As perguntas podem ser direcionadas aos Centros de Suporte Global do PPT. |
| https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login | https://centralpark.parkplacetechnologies.com/login |
| <u>Requirements for Services; Service Limitations</u> | <u>Requisitos para os Serviços; Limitações do Serviço</u> |
| <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 | <i>Disposições gerais.</i> Os Equipamentos Cobertos devem estar em boas condições de funcionamento e atender aos requisitos mínimos de configuração e especificações do fabricante na data de início dos Serviços de Manutenção de Hardware. Os requisitos de serviço de manutenção que existem antes do início dos serviços são excluídos dos Serviços de Manutenção de Hardware, a menos que especificamente previsto de outra forma no |

| | |
|--|--|
| <p>deficiencies to the aforementioned requirements are the responsibility of Customer.</p> | <p>Cronograma de Pedidos. Os custos associados à correção de deficiências nos requisitos mencionados acima são de responsabilidade do Cliente.</p> |
| <p>All Hardware Maintenance Services are dependent upon hardware availability on commercially reasonable terms.</p> | <p>Todos os Serviços de Manutenção de Hardware dependem da disponibilidade de hardware em termos comercialmente razoáveis.</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 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.</p> | <p>Sem limitar o acima exposto, os seguintes itens não estão incluídos nos Serviços de Manutenção de Hardware: instalação, desinstalação, reinstalação ou movimentação de equipamentos; adição, alteração, remoção de características ou opções, ou fazer alterações funcionais nos equipamentos; fornecimento de suprimentos ou materiais consumíveis ou de operação, incluindo, mas não se limitando a cabeçotes de impressão, conjuntos de transporte, cabos, baterias (exceto placas-mãe, placas do sistema e baterias de cache, que estão incluídas), mídia, cartuchos de toner ou tinta; reparação de danos ao equipamento, incluindo, sem limitação, danos resultantes de acidentes, transporte, negligência ou uso indevido, raios, falha ou flutuação de energia elétrica, ar condicionado ou controle de umidade, água, outros fatores ambientais, falha de equipamento de comunicação ou linhas de comunicação, falha de equipamento de interconexão estrangeira, ou causado por serviços de manutenção ou modificações, alterações ou adições de itens não fornecidos pela PPT ao equipamento; necessidades de manutenção ou reparo causadas por mau uso, abuso ou negligência, ou outros danos ou perdas causados por causas externas ao equipamento; recondicionamento ou reforma de fábrica do equipamento quando a reparação normal e a substituição de peças não podem manter o equipamento em condição de operação satisfatória, conforme determinado pela PPT; serviço de software ou firmware (incluindo atualizações e patches) ou qualquer reparo de falha de equipamento causado por programação de software ou firmware inadequada, suporte a software do sistema ou aplicativo; serviços de engenharia de sistemas, programação e procedimentos operacionais; e manutenção ou outros serviços em equipamentos que não sejam Equipamentos Cobertos. Os serviços excluídos mencionados acima podem ser realizados pela PPT sob um Cronograma de Pedido separado ou mediante chamada por serviços fora do escopo, conforme mencionado acima.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>SSD. 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>SSD. Como condição para fornecer cotação de Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente deve informar à PPT todos os discos de estado sólido (SSD) e/ou discos autoencriptados (SED) utilizados na configuração. A PPT reserva-se o direito de excluir dispositivos SSD/SED desde a cobertura da manutenção, a menos que sejam identificados antes de a cotação ser realizada. Para qualquer disco de estado sólido (SSD) e/ou disco autoencriptado (SED) que falhe devido ao fim da vida útil, a PPT reserva-se o direito de cobrar separadamente do cliente as despesas materiais relacionadas à substituição.</p> |
| <p>GPU. 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>GPU. Como condição para cotar os Serviços de Manutenção de Hardware, o Cliente deve informar o PPT sobre todas as unidades de processamento gráfico (GPUs) utilizadas na configuração. A PPT se reserva o direito de excluir as GPUs da cobertura de manutenção, a menos que sejam identificadas antes da cotação. Para qualquer GPU que tenha falhado e não tenha sido previamente divulgada quando o contrato foi firmado, a PPT reserva-se o direito de cobrar separadamente do cliente as despesas materiais relacionadas à substituição.</p> |
| <p>Other. 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>Outros aspectos. Certas limitações de serviço específicas do produto também podem ser aplicadas. Consulte as Limitações do Produto disponíveis em https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/ para obter uma listagem completa dessas limitações.</p> |
| <p><u>Customer Responsibilities</u></p> | <p><u>Responsabilidades do Cliente</u></p> |
| <p>Customer will maintain accurate and current logs and records concerning the operation of Covered Equipment.</p> | <p>O Cliente manterá registros precisos e atuais sobre a operação do Equipamento Coberto.</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 outside the scope of the Services and will be billed at per call rates and terms as described above.</p> | <p>Os serviços solicitados pelo Cliente e fornecidos fora do escopo do Plano de Pedidos serão cobrados de acordo com as taxas e termos de chamada do PPT em vigor. Sem limitações, os Serviços de suporte de retorno ao serviço necessários como resultado de interrupções de energia ou conectividade não planejadas ou não programadas estão fora do escopo dos Serviços e serão cobrados com base em taxas e termos por chamada, conforme descrito acima.</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</p> | <p>O Cliente é responsável pela segurança, backup e reinstalação de seus dados em todos os momentos. A PPT não aceita responsabilidade alguma por perda de</p> |

| | |
|--|--|
| failure. | software ou dados devido à falha de hardware. |
| 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. | O Cliente deve fornecer ao pessoal da PPT no local o espaço de trabalho necessário e o acesso desobstruído ao equipamento a ser reparado. O cliente também é obrigado a identificar e manter um contato técnico para o qual a PPT possa direcionar informações técnicas gerais e consultas. |
| 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. | O cliente é responsável por identificar todas as peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais. As peças substituídas que contenham dados proprietários ou pessoais permanecerão de propriedade do cliente; todas as outras peças defeituosas se tornarão propriedade da Park Place após a troca. |