

Anlage A

Essential Service Portfolio

Umfang der Dienstleistungen

1. Daktronics Essential Ersatzteilservice beinhaltet
 - 1.1. Daktronics Standard Ersatzteile Abwicklung. Dies umfaßt Ersatzteile sowie die Reparatur von Teilen sowie Lieferung von Austauschteilen.
 - 1.2. Siehe Daktronics Versandbedingungen für den Internationalen Service. [International Service Shipping Terms](#)
2. Technische Telefon-Unterstützung:
 - 2.1. Allgemeine Telefon-Unterstützung
24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.
 - 2.2. Technische Hilfestellung über Ferndiagnose.¹
3. Kundenbetreuung
 - 3.1. Zugang zur Daktronics Service-Koordination, 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.
4. Zugang zum Vor-Ort Service
 - 4.1. Vor-Ort Service innerhalb von 48-72 Stunden ab Benachrichtigung (außer an Wochenenden und von Daktronics festgelegten Feiertagen)
 - 4.2. Der Vor-Ort Service ist nur als kostenpflichtiger Serviceeinsatz möglich. Es werden die zum Zeitpunkt des Einsatzes gültigen Stundensätze zugrunde gelegt.

‘Essential Service Portfolio’ umfaßt keine Service- und Supportleistungen, die nicht ausdrücklich oben in der Definition des ‘Essential Service Portfolio’ aufgeführt sind und ist auch nicht so auszulegen. Beispiele für Leistungen, die nicht zum Standard-Service gehören, sind u. a. (jedoch nicht ausschließlich und nicht beschränkt auf) die folgenden:

1. Arbeiten vor Ort zur Diagnose und/oder zum Austausch defekter elektronischer Komponenten.
2. Eilversand.
3. Fernüberwachungsdienste.
4. Kamera-Kalibrierung.
5. Reinigung des Displays.
6. Jährliche Überprüfung des Displays und des Kontrollsystems.

Diese Tätigkeiten sind kostenpflichtige Leistungen, für die wir gerne Angebote auf Anfrage erstellen.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Unten genannte Arbeiten liegen in der Verantwortung des Kunden.

Attachment A

Essential Service Portfolio

Scope of Services

1. Daktronics Parts Coverage which includes:
 - 1.1. Daktronics Standard Parts Processing: includes replacement parts and repair and return parts.
 - 1.2. See Daktronics International Service Shipping Terms. [International Service Shipping Terms](#)
2. Technical Phone Support:
 - 2.1. General phone support hours 24/7/365.
 - 2.2. Remote assisted technical support.¹
3. Account Services:
 - 3.1. Access to Daktronics Service Coordination 24/7/365.
4. Access to On-Site Field Services Response
 - 4.1. On-site service scheduled 48-72 hours after notification (excluding weekends and Daktronics observed Holidays).
 - 4.2. On-site service is available as a billable service call only, at Daktronics’ hourly service rate in effect at the time of service.

Essential Service Portfolio shall not include nor be construed to include any service or support that is not expressly stated above in the definition of the Essential Service Portfolio. Examples of services that are not within the scope of standard service include, but are not limited to, the following:

1. On-site labor to diagnose and/or replace failed electronic components.
2. Expedited shipping.
3. Remote monitoring services.
4. Camera calibration.
5. Display cleaning.
6. Annual display and control system checks.

Above listed exclusions are available as billable services. Quotes may be provided upon request.

Purchaser Responsibilities

The items listed below are the responsibility of the Purchaser.

1. Der Kunde ist für routinemäßige Bedienerfunktionen wie die Erstellung von Inhalten oder die Planung sowie für die gesamte Konfiguration, Einrichtung und den Betrieb (für Veranstaltungen und die übliche Nutzung) verantwortlich.
2. Der Kunde ist für alle Kosten für den Zugang zum Display (Hebevorrichtungen etc.) verantwortlich.
3. Der Kunde ist für den Versand von Teilen an Daktronics zur Reparatur verantwortlich.
4. Der Kunde ist für die hier gelisteten Wartungsmaßnahmen verantwortlich. Eine nicht ordnungsgemäße Wartung der Geräte kann Daktronics nach eigenem Ermessen von seiner Verantwortung gemäß den beigefügten 'Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Erweiterten Service' entbinden.
 - 4.1. Während der gesamten Gültigkeitszeit dieser Vereinbarung muß der Kunde die Standort-Gegebenheiten für das System und die Zubehörteile innerhalb der von Daktronics spezifizierten Umgebungsbedingungen einhalten.
 - 4.2. Der Kunde ist verantwortlich für vorbeugende routinemäßige Wartungsfunktionen; Beispiele hierfür sind externe Kühlsysteme (Filter, Ventilatoren, Klimaanlage) für Displays und Kontrollsysteme sowie die Reinigung/Wartung der Computer-Festplatten der Kontrollsysteme. Vorbeugende Wartung ist nötig um Schmutz- oder Staubablagerungen, ebenso wie einen Hitzestau, zu vermeiden und somit höchste Leistung beizubehalten.
 - 4.3. Der Kunde ist verantwortlich für den Kauf und die Wartung von Antiviren-Software auf allen Steuergeräten, die mit Daktronics-Systemen verbunden sind (siehe [Daktronics Knowledge Base for list of supported software – DD2079868](#)).

¹ Verfügbar bei Internet-Anschluß.

Diese Dienstleistungsvereinbarung unterliegt den folgenden Bedingungen [Terms and Conditions of Extended Service](#).

- www.daktronics.com/terms_conditions/SL-05662.pdf

1. Purchaser is responsible for routine operator functions such as content creation or management and all configuration, set-up, and operation for events/usage.
2. Purchaser is responsible for all lift access charges for display(s).
3. Purchaser is responsible for shipping parts to Daktronics for repair.
4. Purchaser is responsible for the maintenance items listed below; failure to properly maintain equipment may, at Daktronics' sole discretion, relieve Daktronics of its responsibilities under the Terms and Conditions of Extended Service attached hereto.
 - 4.1. Throughout the term of this agreement, Purchaser shall maintain site conditions within the common environmental range of all system devices as specified by Daktronics.
 - 4.2. Purchaser is responsible for routine, preventative maintenance functions; examples include the external cooling systems (filters, fans, air conditioning) for displays and control systems, and clean-up/maintenance of the control systems computer hard drives. Preventative maintenance is required to prevent dirt/dust and heat buildup as well as maintain peak performance.
 - 4.3. Purchaser is responsible for purchasing and maintaining antivirus software on all control devices connected to Daktronics equipment. (See [Daktronics Knowledge Base for list of supported software – DD2079868](#)).

¹ Available with internet connection.

This Service Agreement shall be subject to the following [Terms and Conditions of Extended Service](#).

- www.daktronics.com/terms_conditions/SL-05662.pdf