

Anlage A

Daktronics Ersatzteilservice

Umfang der Dienstleistung

1. Daktronics Ersatzteilservice beinhaltet
 - 1.1. Beim Kauf des Displays stellt Daktronics ein Ersatzteilkpaket zur Verfügung, das für die Dauer der Servicezeit ausgelegt ist. Während der Servicezeit lagert und verwendet der Kunde die Ersatzteile nach Bedarf.
 - 1.2. Wenn ein Teil ersetzt wird, muss der Kunde die defekten oder beschädigten Teile aufbewahren.
 - 1.3. Sollte der Kunde innerhalb der Servicezeit seinen Bestand an Modulen oder anderen Ersatzteilen auf ein kritisches Maß reduziert haben, kann er sich an eine Daktronics Vertretung wenden, um weitere Anweisungen zu erhalten. Daktronics wird entscheiden, ob die ausgefallenen Komponenten zur kostenlosen Reparatur an die zuständige Daktronics-Niederlassung zurückzusenden sind oder ob geeignete Ersatzoptionen zur Erfüllung des Servicevertrags ergriffen werden.
2. Technische Telefon-Unterstützung:
 - 2.1. Generelle Telefon-Unterstützung in englischer Sprache an 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.
 - 2.2. Technische Hilfestellung über Ferndiagnose.*
3. Kundenbetreuung : 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.
 - 4.2. Vor-Ort Service ist nur als kostenpflichtiger Serviceeinsatz möglich. Es werden die zum Zeitpunkt des Einsatzes gültigen Stundensätze zugrunde gelegt.

'Ersatzteilservice' umfaßt keine Service- und Supportleistungen, die nicht ausdrücklich oben in der Definition des Ersatzteilservice von Daktronics 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. Fernüberwachungsdienste.
3. Kamera-Kalibrierung.

Attachment A

Daktronics Parts Replacement Service

Scope of Services

1. Daktronics Parts Coverage which includes:
 - 1.1. Daktronics will provide a spare parts package designed to last during the service coverage period, supplied when the display is purchased. The Purchaser will store and use the spares as necessary during the service coverage period.
 - 1.2. When replacing a part, the Purchaser will keep and store the failed or damaged parts.
 - 1.3. If the Purchaser depletes their module or other component spare parts inventory to a critical level within the service coverage period, they can contact a Daktronics representative for further direction. Daktronics will advise whether to send the failed components back for repair to the designated Daktronics facility at no repair cost or will review suitable replacement options to fulfill the service coverage agreement.
2. Technical Phone Support:
 - 2.1. General phone support hours 24/7/365 in English.
 - 2.2. Remote assisted technical support.*
3. Account Services: Access to Daktronics Service Coordination 24/7/365.
4. Access to On-Site Field Services Response:
 - 4.1. On-site response between 48-72 hours of notification.
 - 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.

Parts Replacement Service shall not include nor be construed to include any service or support that is not expressly stated above in the definition of the Daktronics Parts Replacement Service. 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. Remote monitoring services.
3. Camera Calibration.

4. Reinigung des Displays.
5. Jährliche Überprüfung des Displays & des Kontrollsystems.

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

Verantwortlichkeiten des Kunden

Die unten genannten Arbeiten liegen in der Verantwortung des Kunden.

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 die Bereitstellung einer Hebevorrichtung zum Erreichen des Displays verantwortlich.
3. Der Kunde ist für die Bereitstellung einer sicheren Internetverbindung 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 Bedingungen 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 Kunden 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](#)).

* Verfügbar bei Internet-Anschluß.

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

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

4. Display washing.
5. 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. Purchaser is responsible for routine operator functions such as content creation or scheduling and all configuration, set-up, and operation for events/usage.
2. Purchaser is responsible for providing lift access to the display.
3. Purchaser is responsible for providing a secure internet connection.
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](#)).

* 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