

## Annexe A

### Service de remplacement des pièces Daktronics

#### Étendue des services

1. La couverture des pièces Daktronics, qui englobe les points suivants :
  - 1.1. Lors de l'achat de l'écran, Daktronics fournira un lot de pièces de rechange conçu pour couvrir la période de maintenance. L'Acquéreur stockera et utilisera si nécessaire les pièces de rechange pendant la période couverte par la maintenance.
  - 1.2. Lors du remplacement d'une pièce, l'Acquéreur conservera et stockera les pièces défectueuses ou endommagées.
  - 1.3. Si l'Acquéreur épuise le stock de pièces de rechange du module ou d'autres composants dans la période couverte par la maintenance, il pourra contacter un représentant Daktronics pour obtenir des instructions complémentaires. Daktronics pourra conseiller, soit de renvoyer les composants défectueux à l'adresse indiquée par Daktronics pour une réparation sans frais, soit d'envisager des options de remplacement adaptées, dans le cadre de l'accord de service qui aura été conclu.
2. L'assistance technique par téléphone :
  - 2.1. Horaires de l'assistance technique (en anglais) : 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an.
  - 2.2. Assistance technique guidée à distance. \*
3. La gestion de compte : accès à la coordination des services Daktronics 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an.
4. L'accès aux services sur site :
  - 4.1. Intervention sur site dans les 48 à 72 heures suivant la notification.
  - 4.2. Le service sur site est disponible uniquement sous forme de service payant, au taux horaire Daktronics en vigueur au moment de l'opération.

**Le service de remplacement des pièces n'inclut pas** et ne doit pas être interprété comme incluant tout service ou support qui n'est pas mentionné expressément ci-dessus dans la définition du service de remplacement des pièces Daktronics. Exemples de services n'entrant pas dans le cadre d'un service standard (liste non exhaustive) :

## 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:

# SERVICE DE REMPLACEMENT DES PIÈCES

1. Main-d'œuvre Sur Site pour diagnostiquer et/ou remplacer les composants électroniques défectueux.
2. Services de surveillance à distance.
3. Étalonnage par caméra.
4. Nettoyage de l'écran.
5. Vérifications annuelles du système d'affichage & de contrôle

Les exclusions susmentionnées sont disponibles sous forme de services facturables. Devis fournis sur demande.

## Responsabilités de l'Acquéreur

Les éléments répertoriés ci-dessous sont de la responsabilité de l'Acquéreur.

1. L'Acquéreur est responsable de l'utilisation de routine telle que la création ou la planification du contenu, et de toutes les tâches de configuration et d'exploitation lors des événements/usage.
2. L'Acquéreur doit fournir un moyen d'accès à l'écran.
3. L'Acquéreur doit fournir une connexion Internet sécurisée.
4. L'Acquéreur est responsable de toutes les tâches d'entretien listées ci-dessous. L'incapacité à entretenir correctement l'équipement peut, à l'entière discrétion de Daktronics, dégager Daktronics de ses responsabilités selon les conditions générales du Service étendu jointes au présent accord.
  - 4.1. Pendant toute la durée de cet Accord, l'Acquéreur doit maintenir le site en bon état de fonctionnement, dans les plages de fonctionnement préconisées par Daktronics pour ses équipements.
  - 4.2. L'Acquéreur est responsable des opérations de maintenance de routine et préventive. Il peut s'agir, par exemple, des systèmes de refroidissement externes (filtres, ventilateurs, air conditionné) pour les systèmes de contrôle et d'affichage, ou encore du nettoyage et de l'entretien des disques durs des ordinateurs. Un entretien préventif est nécessaire pour éviter le dépôt de saleté et de poussières, l'accumulation de chaleur, et pour maintenir des performances optimales.
  - 4.3. Il incombe à l'Acquéreur de se procurer un logiciel antivirus et de le mettre à jour sur tous les systèmes de commande connectés à l'équipement Daktronics. (Voir [la Base de connaissances Daktronics pour obtenir la liste des logiciels pris en charge – DD2079868](#)).

1. On-Site labor to diagnose and/or replace failed electronic components.
2. Remote monitoring services.
3. Camera Calibration.
4. Display washing.
5. Annual display & 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](#)).

# SERVICE DE REMPLACEMENT DES PIÈCES

5. L'Acquéreur est responsable des frais d'expédition des pièces à destination et en provenance de Daktronics.

\* Disponible avec une connexion Internet.

Le présent Accord de service est soumis aux [Conditions générales du service étendu](#), disponibles ci-après.

- <https://www.daktronics.com/TermsConditions/DD3761165>

5. Purchaser is responsible for the cost of shipping the parts to and from Daktronics.

\* 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](http://www.daktronics.com/terms_conditions/SL-05662.pdf)