

جدول وصف خدمة Lenovo Device Intelligence

يتم تضمين جدول وصف خدمة Lenovo Device Intelligence ("جدول الخدمة") في اتفاقية برامج Lenovo كخدمة سحابية التي وافقت أنت أو العميل عليها في السابق "الاتفاقية". يتم من خلال جدول الخدمة هذا تعديل الاتفاقية بشكل حصري فيما يتعلق بالخدمة المحددة في جدول الخدمة. سيكون لأي كلمات ذات أحرف كبيرة باللغة الإنجليزية في جدول الخدمة هذا المعنى المحدد لها في الاتفاقية.

في حالة إبرام اتفاقية جدول الخدمة هذا نيابة عن العميل من خلال النقر فوق زر الموافقة عليها، فأنت تقر وتتعهد بما يلي: (أ) لديك السلطة القانونية الكاملة لإلزام العميل بجدول الخدمة هذا؛ و(ب) أنك قد قرأت جدول الخدمة هذا ووافقت عليه؛ و(ج) أنك توافق نيابةً عن العميل على جدول الخدمة هذا.

يوافق الطرفان على ما يلي:

1. تعريفات

"نموذج الطلب" يعني اتفاقية المبيعات التشغيلية التي تم إبرامها بين العميل وشركة Lenovo.

"الخدمة" تعني عرض برامج Lenovo Device Intelligence كخدمة.

"اتفاقية مستوى الخدمة" تعني اتفاقية مستوى الخدمة كما تم تعريفها في بنود خدمة Lenovo.

"المستخدمون النهائيون" يقصد بهم موظفو العميل الذين تم نشر هذا المنتج على أجهزة الكمبيوتر الشخصية لديهم.

2. وصف الخدمة

- حل برامج صيانة استباقية وتنبؤية كخدمة باستخدام متابعة حالة الأجهزة وتقنية التعلم الآلي بالذكاء الاصطناعي للأعراض التالية:
1. تنفيذ عمليات فحص متابعة حالة أجهزة الكمبيوتر الشخصية بحثاً عن وجود مشكلات حدثت بالفعل ويلزم إصلاحها. (التقنية الاستباقية)
 2. تنفيذ متابعة حالة أجهزة الكمبيوتر الشخصية، والتعلم الآلي بالذكاء الاصطناعي ونمذجة البيانات للبحث عن أنماط وحالات شذوذ قد تشير إلى قرب تعطل أجهزة أو برامج معينة أو أجزاء أخرى في النظام (التقنية التنبؤية). إعادة المعايرة بشكل دائم لجعل نماذج البيانات والدقة التنبؤية بأعلى درجة ممكنة من الذكاء.
 3. إرسال تنبيهات بشكل استباقي لمسؤولي تقنية المعلومات في حالة توقع حدوث عطل أو حدوثه بالفعل.
 4. التوصية بالحلول الإرشادية التي يمكن تنفيذها بواسطة مسؤولي تقنية المعلومات.
 5. حل المشكلات، وتوفير خيار التصرف للمسؤولين بناءً على المشكلة التي ظهرت.
 6. توفير لوحة معلومات توضيحية لعرض الأجهزة وإدارتها ودعمها في نطاق العميل.
 7. دمج لوحة المعلومات مع التطبيقات الخاصة بالجهات الخارجية لإدارة سير العمل والتحليلات/الرؤى الإضافية. توفير واجهة برمجة تطبيقات لربط الأدوات التنبؤية والاستباقية الخاصة بالجهة الخارجية.

الحل مخصص للاستخدام بواسطة مسؤول تقنية المعلومات التابع للعميل أو بواسطة شخص دور مماثل يكون مسؤولاً عن إدارة أجهزة الكمبيوتر الشخصية الخاصة بموظفي العميل/المستخدمين النهائيين التي تم نشر هذا الحل عليها ودعم تلك الأجهزة.

3. الدعم

اتفاقية مستوى خدمة Lenovo. خلال فترة سريان الاتفاقية المعمول بها، سيتم تشغيل واجهة الويب وتوفيرها للعميل بنسبة 99.9% على الأقل من الوقت في أي شهر تقويمي. في حالة عدم تلبية Lenovo لشروط اتفاقية مستوى الخدمة، وإذا وُفي العميل بالتزاماته بموجب اتفاقية مستوى الخدمة هذه، فسيكون من حق العميل استرداد أموال من أرصدة الخدمة. تنص اتفاقية مستوى الخدمة هذه على إصلاح أي عطل لدى العميل بشكل حصري بواسطة شركة Lenovo لتلبية شروط اتفاقية مستوى الخدمة.

دعم Lenovo. سيحصل جميع العملاء على دعم قياسي يشمل ما يلي: تحديثات الصيانة للخدمات، والتعليمات الذاتية الأساسية على الإنترنت،

وتدريب المستخدمين النهائيين والمسؤولين المخصص لمساعدة العملاء في تنفيذ الخدمات واستخدامها، والوصول إلى الدعم عبر الإنترنت، وحل المشكلات المرتبطة بالخدمة لتعمل بالطريقة المستهدفة. يجوز فرض رسوم على التدريب المتقدم.

الدعم الفني. العميل مسؤول عن الرد على أسئلة المستخدمين النهائيين لديه المرتبطة باستخدام العميل أو المستخدمين النهائيين للمنتجات. تقدم Lenovo خدمات الدعم الفني فقط للمنتجات بالقدر المحدد في وثائق بنود دعم Lenovo.

4. مدة الخدمة

تظل هذه الخدمة سارية خلال المدة المحددة في المستند التشغيلي لنموذج الطلب ما لم تنتهي مدتها أو يتم إنهاؤها بموجب الاتفاقية.

5. شروط خطة الدفع

يتم تحديد شروط الدفع بموجب نموذج الطلب والاتفاقية. ستنطبق التحديثات أو التعديلات على شروط الدفع هذه فقط بشكل مستقبلي على نماذج الطلب الجديدة.

6. التجديد

إذا كنت تريد تجديد الخدمات لمدة أخرى، فسيُلمز تقديم إشعار بذلك إلى شركة Lenovo بموجب شرط التجديد الوارد في نموذج الطلب.