

Plán popisu služby Lenovo Device Intelligence Plus

Tento Program popisu služby Lenovo Device Intelligence Plus (dále jen „Program služby“) je začleněn do smlouvy o poskytování softwaru Lenovo jako cloudové služby, kterou jste vy nebo zákazník dříve přijali (dále jen „smlouva“). Tento Program služby mění smlouvu pouze v ustanoveních týkajících se služby, jejíž definice je v něm uvedena. Pojmy s velkým počátečním písmenem, které nejsou v tomto Programu služby definovány, budou mít význam uvedený ve smlouvě.

Pokud vstupujete do tohoto Programu jménem zákazníka tím, že jej kliknutím přijmete, prohlašujete, že: a) jste oprávněni zavazovat zákazníka k tomuto Programu služby; b) přečetli jste si tento Program služby a porozuměli jste mu; a c) jménem zákazníka souhlasíte s tímto Programem služby.

Smluvní strany se dohodly na následujícím:

1. Definice pojmů

„**Objednávkou**“ se rozumí operativní prodejní smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností Lenovo.

„**Službou**“ se rozumí pouze nabídka SaaS Lenovo Device Intelligence Plus.

„**SLA**“ se rozumí smlouva SLA (smlouva o úrovni poskytovaných služeb), jejíž definice je uvedena v podmínkách využívání služeb společnosti Lenovo.

„**Koncovými uživateli**“ se rozumí zaměstnanci zákazníka, na jejichž počítačích může být tento produkt nasazen.

2. Popis služby

Jedná se o SaaS (Solution as a service) řešení proaktivní a prediktivní údržby, které prostřednictvím monitorování stavu a technologie strojového učení umělé inteligence umožňuje:

1. monitorovat stav počítače a vyhledávat problémy, ke kterým již došlo a které je třeba napravit (proaktivní technologie);
2. monitorovat stav počítače, provádět strojové učení umělé inteligence a modelování dat s cílem vyhledat vzory a anomálie, které by naznačovaly, že u určitého hardwaru, softwaru nebo jiných systémových prvků hrozí selhání (prediktivní technologie); provádět nepřetržité překalibrování s cílem vytvořit inteligentnější datové modely a zvýšit prediktivní přesnost;
3. proaktivně zasílat výstrahy správcům IT, pokud je předpovídáno selhání nebo k němu již došlo;
4. doporučovat normativní řešení, která mohou provádět správci IT;
5. řešit problémy a dát správcům na výběr příslušnou akci v závislosti na vzniklém problému;
6. poskytnout řídicí panel pro správu určený k vizualizaci, správě a podpoře zařízení v doméně zákazníka;
7. propojit řídicí panel s jinými aplikacemi třetích stran pro správu pracovních postupů a dalšími analýzami a přehledy; poskytovat rozhraní API pro připojení prediktivních a proaktivních nástrojů třetích stran.

Toto řešení je určeno správcům IT zákazníka nebo pracovníkům na podobné pozici, kteří mají na starosti správu a podporu PC zařízení zákaznickových zaměstnanců / koncových uživatelů, na která bude toto řešení nasazeno.

3. Podpora

SLA společnosti Lenovo. Po dobu platnosti příslušné smlouvy bude webové rozhraní funkční a pro zákazníka dostupné minimálně 99,9 % času v kterémkoli kalendářním měsíci. Pokud společnost Lenovo nedodrží podmínky smlouvy SLA a zákazník splní své povinnosti vyplývající z této smlouvy SLA, bude mít zákazník nárok na získání kreditů za služby. Jedná se o jediný a výlučný prostředek nápravy, který může zákazník uplatnit v případě, že společnost Lenovo nedodrží podmínky smlouvy SLA.

Podpora společnosti Lenovo. Všichni zákazníci získají standardní podporu, která zahrnuje aktualizace pro údržbu služeb, základní online samoobslužnou podporu a školení pro koncové uživatele a správce, které mají zákazníkům pomoci s implementací a užíváním služeb, přístup k podpoře online a informacím o problémech souvisejících s řádným fungováním služby. Pokročilé školení může být zpoplatněno.

Technická podpora. Zákazník je povinen reagovat na dotazy svých koncových uživatelů ohledně používání produktů zákazníkem nebo koncovými uživateli. Společnost Lenovo poskytuje služby technické podpory pro produkty pouze v rozsahu popsáném v podmínkách dokumentace podpory společnosti Lenovo.

4. Doba poskytování služby

Tato služba bude poskytována po dobu uvedenou v provozním dokumentu objednávky nebo dokud nebude služba ukončena v souladu se smlouvou.

5. Podmínky platebního plánu

Platební podmínky jsou uvedeny v objednávce a ve smlouvě. Aktualizace nebo úpravy těchto platebních podmínek se budou týkat pouze nových objednávek.

6. Prodloužení odběru

Chcete-li prodloužit odběr služeb na další období, musíte společnost Lenovo informovat podle ustanovení o prodloužení odběru v objednávce.