

## Beskrivelse af Lenovo Device Intelligence Serviceplan

Denne Lenovo Device Intelligence Serviceplan ("Serviceplan") er indarbejdet i Lenovo-softwaren som en Servicecloudaftale, der tidligere blev accepteret af dig eller Kunden (en "Aftale"). Denne Serviceplan ændrer kun Aftalen med hensyn til den Tjeneste, der er anført i denne Serviceplan. Eventuelle termer, der begynder med store bogstaver, der ikke er defineret i denne Serviceplan, er beskrevet i Aftalen.

Hvis du indgår ind i denne Serviceplan på vegne af Kunden ved at klikke for at acceptere den, erklærer du og garanterer, at: (a) Du har fuld juridisk myndighed til at forpligte Kunden til denne Serviceplan; b) Du har læst og forstået denne Serviceplan og (c) Du accepterer denne Serviceplan på vegne af Kunden.

Parterne er enige om følgende:

### 1. Definitioner

**"Bestillingsformular"** betyder den operationelle salgsaftale, der er indgået mellem Kunden og Lenovo.

**"Service"** betyder Lenovo Device Intelligence SAAS-tilbud.

**"SLA"** betyder SLA eller Serviceniveuaftale som defineret i Lenovo TOS.

**"Slutbrugere"** betyder Kundens medarbejdere, hvis pc'er dette produkt kan installeres på.

### 2. Servicebeskrivelse

En proaktiv og forudsigende SaaS-vedligeholdelsesløsning ved hjælp af sundhedsovervågning og AI-maskinlæringsteknologi til at:

1. Udføre pc-sundhedsovervågningsscanninger, der søger efter problemer, der allerede er opstået, og som har brug for afhjælpning. (Proaktiv teknologi)
2. Udføre pc-sundhedsovervågning, AI-maskinindlæring og datamodellering for at lede efter mønstre og uregelmæssigheder, der indikerer, at der er ved at opstå fejl i valgt hardware, software eller andre systemelementer (Forudsigelig teknologi). Konstant genkalibrering for at gøre datamodellerne og den forudsigelige nøjagtighed smartere og smartere.
3. Sende alarmer til IT-administratorer på proaktiv vis, hvis en fejl forudsiges eller allerede er mislykket.
4. Anbefale foreskrevne løsninger, der kan udføres af it-administratorer.
5. Løse problemer, hvilket giver administratorer mulighed for valg af handling afhængigt af det viste problem.
6. Tilbyde et administrativt dashboard til visualisering, styring og support af enheder i kundedomænet.
7. Integrere dashboard med andre tredjeparts applikationer til styring af workflow og yderligere analyse/indsigt. Leverer API til at oprette forbindelse til tredjeparts forudsigelige og proaktive værktøjer.

Løsningen er beregnet til brug af Kundens it-administrator eller en lignende rolle, der er ansvarlig for administration og support af Kundens medarbejdere/slutbrugeres pc-enheder, som denne

løsning vil blive implementeret på.

### **3. Support**

Lenovo SLA. I løbet af den gældende aftales løbetid vil webgrænsefladen være funktionsdygtig og tilgængelig for Kunden mindst 99,9 % af tiden i enhver kalendermåned. Hvis Lenovo ikke opfylder SLA, og hvis Kunden opfylder sine forpligtelser i henhold til denne SLA, er Kunden berettiget til at modtage Servicekreditter. Denne SLA angiver Kundens eneste og eksklusive afhjælpning af Lenovo's manglende opfyldelse af SLA.

Lenovo Support. Alle Kunder modtager Standardsupport, der inkluderer følgende: Vedligeholdelsesopdateringer af Tjenesterne, grundlæggende Online-selvhjælp og uddannelse til Slutbrugere og Administratorer designet til at hjælpe Kunder med implementering og brug af Tjenesterne, adgang til Support online og spørgsmål relateret til, om Tjenesten fungerer efter hensigten. Avanceret træning kan være gebyrbaseret.

Teknisk support. Kunden er ansvarlig for at svare på spørgsmål fra deres Slutbrugere vedrørende Kundens eller Slutbrugernes brug af Produkterne. Lenovo leverer kun teknisk support til Produkterne i det omfang, der er beskrevet i Lenovos vilkår for supportdokumentation.

### **4. Serviceperiode**

Denne service forbliver i kraft i den Periode, der er angivet i Ordredokumentets operationelle dokument, medmindre den udløber eller opsiges i overensstemmelse med Aftalen.

### **5. Betingelser for betalingsordning**

Betalingsbetingelser fremgår af Ordreformular og Aftale. Opdateringer eller ændringer af disse Betalingsbetingelser gælder kun fremadrettet på nye Ordreformularer.

### **6. Fornyelse**

Hvis du vil forny Tjenesterne i endnu en Periode, skal du give Lenovo besked i henhold til fornyelsesbestemmelsen i Ordreformularen.