

Bijlage Beschrijving Lenovo Device Intelligence Plus-service

Deze bijlage Beschrijving Lenovo Device Intelligence Plus-service ("Servicebijlage") vormt onderdeel van de Cloudovereenkomst voor Lenovo Software as Service die eerder door U of door de Klant is geaccepteerd (de "Overeenkomst"). Deze Servicebijlage wijzigt de Overeenkomst uitsluitend wat betreft de Service die in deze Servicebijlage wordt genoemd. Termen met een hoofdletter die niet zijn gedefinieerd in deze Servicebijlage hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Overeenkomst.

Als U deze Servicebijlage accepteert in naam van de Klant, verklaart u door te klikken om de bijlage te accepteren dat: (a) U beschikt over de volledige wettelijke bevoegdheid om de Klant te binden aan deze Servicebijlage; (b) U deze Servicebijlage hebt gelezen en begrepen; en (c) U namens de Klant akkoord gaat met deze Servicebijlage.

Partijen komen het volgende overeen:

1. Definities

"Bestelformulier" betekent de operationele verkoopovereenkomst die is aangegaan tussen de Klant en Lenovo.

"Service" betekent uitsluitend de service Lenovo Device Intelligence Plus SAAS.

"SLA" betekent de SLA of Service Level Agreement (dienstniveau-overeenkomst) zoals gedefinieerd in de Servicevoorwaarden van Lenovo.

"Eindgebruikers" betekent de werknemers van de Klant die de pc's gebruiken waarop dit Product eventueel wordt geïmplementeerd.

2. Beschrijving van de service

Een proactieve en predictieve SaaS-onderhoudsoplossing die de conditie van het systeem bewaakt en gebruikmaakt van zelflerende AI-systemen om:

1. Scans uit te voeren van de conditie van de pc om te controleren op problemen die zich al hebben voorgedaan en die ingrijpen vereisen. (Proactieve technologie)
2. De conditie van de pc te bewaken en met behulp van zelflerende AI-systemen en datamodellen te zoeken naar patronen en afwijkingen die erop zouden kunnen duiden dat bepaalde hardware, software of andere systeemelementen op het punt staan uit te vallen (predictieve technologie). Een doorlopende kalibratie uit te voeren om de datamodellen en de voorspellingsnauwkeurigheid steeds slimmer te maken.
3. Proactief meldingen naar IT-beheerders te sturen als een storing wordt voorspeld of zich al heeft voorgedaan.
4. Prescriptieve oplossingen aan te bevelen die kunnen worden toegepast door IT-beheerders.
5. Problemen op te lossen en beheerders te laten kiezen welke actie moet worden ondernomen, afhankelijk van het probleem dat zich voordoet.
6. Een beheerdashboard te leveren voor visualisatie, beheer en ondersteuning van apparaten in het klant domein.
7. Het dashboard te integreren met externe toepassingen van derden voor workflowbeheer en

aanvullende analyses/inzichten. Een API te bieden om predictieve en proactieve tools van derden te verbinden.

De oplossing is bedoeld voor gebruik door de IT-beheerder van de Klant of iemand met een vergelijkbare functie die verantwoordelijk is voor het beheer en de ondersteuning van de pc-apparaten van de medewerkers/Eindgebruikers van de Klant waarop deze oplossing wordt geïmplementeerd.

3. Ondersteuning

Lenovo SLA. Gedurende de Looptijd van de toepasselijke overeenkomst zal de webinterface in elke kalendermaand ten minste 99,9% van de tijd operationeel en beschikbaar voor de Klant zijn. Als Lenovo niet voldoet aan de SLA en de Klant wél voldoet aan de eigen verplichtingen op grond van deze SLA, komt de Klant in aanmerking voor de ontvangst van Servicecredits. Deze SLA beschrijft het enige en exclusieve verhaal van de Klant voor het niet naleven van de SLA door Lenovo.

Lenovo-ondersteuning. Alle Klanten ontvangen standaardondersteuning, waarin het volgende is inbegrepen: onderhoudsupdates van de services, elementaire online zelfhulp en training voor Eindgebruikers en Beheerders, opgezet om Klanten te helpen bij de implementatie en het gebruik van de Services, toegang tot online ondersteuning met de beoogde werking van de Service. Voor geavanceerde training kan een vergoeding worden gevraagd.

Technische ondersteuning. De Klant is verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen van Eindgebruikers met betrekking tot het gebruik van de Producten door de Klant of de Eindgebruikers. Lenovo biedt alleen technische ondersteuningsservices voor de Producten voor zover dit wordt beschreven in de ondersteuningsvoorwaarden van Lenovo.

4. Looptijd van de Service

Deze Service blijft van kracht gedurende de Looptijd die is gespecificeerd op het toepasselijke Bestelformulier, tenzij de Service afloopt of wordt beëindigd in overeenstemming met de Overeenkomst.

5. Voorwaarden betalingsplan

De betalingsvoorwaarden zijn vastgelegd in het Bestelformulier en de Overeenkomst. Wijzigingen of aanpassingen in deze Betalingsvoorwaarden zijn alleen van toepassing op nieuwe Bestelformulieren die na de wijzigingen worden ingediend.

6. Verlenging

Als U de Services wilt verlengen voor een nieuwe Looptijd, dient u Lenovo hiervan op de hoogte stellen in overeenstemming met de verlengingsbepaling op het Bestelformulier.