

## Calendrier de description du service Lenovo Device Intelligence Plus

Le présent programme de description du service Lenovo Device Intelligence Plus (le «programme de service») est intégré au contrat Lenovo Software as Service Cloud préalablement accepté par vous ou le client (le «contrat»). Cette annexe de service modifie le contrat uniquement en ce qui concerne le service identifié dans cette annexe de service. Tous les termes en majuscules non définis dans le présent Calendrier de service auront le sens qui leur est donné dans le Contrat.

Si vous entrez dans ce programme de service au nom du client en cliquant pour l'accepter, vous déclarez et garanzissez que: (a) vous avez la pleine autorité légale pour lier le client à ce programme de service; b) vous avez lu et compris ce calendrier de service; et (c) Vous acceptez, au nom du Client, le présent Calendrier de service.

Les parties conviennent de ce qui suit:

### 1. Définitions

«Bon de commande» désigne le contrat de vente opérationnel conclu entre le Client et Lenovo.

Les «informations personnellement identifiables» comprennent, sans s'y limiter, les noms, les coordonnées (y compris, sans s'y limiter, les adresses e-mail, les adresses postales et les numéros de téléphone), les numéros d'identification gouvernementaux, les numéros de compte financier, les informations de carte de paiement, les informations de transaction, les informations de rapport de crédit, des informations biométriques, des adresses IP, des identifiants de réseau et de matériel, des informations de santé protégées, des informations de géolocalisation et toute autre information sur des personnes individuelles ou leur utilisation du Produit.

«Service» désigne uniquement l'offre Lenovo Device Intelligence Plus SAAS.

«SLA» désigne le SLA ou le contrat de niveau de service tel que défini dans le Lenovo TOS.

«Utilisateurs finaux» désigne les employés du client dont les PC sur lesquels ce produit peut être déployé.

### 2. Description du service

Une solution SaaS de maintenance proactive et prédictive utilisant la surveillance de l'état de santé et la technologie d'apprentissage automatique de l'IA pour:

1. Effectuez des analyses de surveillance de l'état du PC à la recherche de problèmes déjà survenus et nécessitant une correction. (Technologie proactive)
2. Effectuer la surveillance de l'état du PC, l'apprentissage automatique de l'IA et la modélisation des données pour rechercher des modèles et des anomalies qui indiqueraient que certains composants matériels, logiciels ou autres éléments du système sont sur le point de tomber en panne (technologie prédictive). Recalibrez constamment pour rendre les modèles de données et la précision prédictive plus intelligents et plus intelligents.
3. Envoyez de manière proactive des alertes aux administrateurs informatiques si une panne est prévue

ou a déjà échoué.

4. Recommander des solutions normatives qui peuvent être exécutées par les administrateurs informatiques.

5. Résolvez les problèmes, en donnant aux administrateurs le choix de l'action en fonction du problème soulevé.

6. Fournissez un tableau de bord administratif pour la visualisation, la gestion et le support des appareils dans le domaine client.

7. Intégrez le tableau de bord avec d'autres applications tierces pour la gestion du flux de travail et des analyses / informations supplémentaires. Fournir une API pour connecter des outils prédictifs et proactifs tiers.

La solution est destinée à être utilisée par l'administrateur informatique du client ou par un rôle similaire qui est en charge de la gestion et du support des ordinateurs des employés / utilisateurs finaux du client sur lesquels cette solution sera déployée.

### **3. Assistance**

Lenovo SLA. Pendant la durée du contrat applicable, l'interface Web sera opérationnelle et disponible pour le client au moins 99,9% du temps au cours de tout mois civil. Si Lenovo ne respecte pas le SLA et si le Client respecte ses obligations en vertu de ce SLA, le Client sera éligible pour recevoir les Crédits de service. Ce SLA énonce le recours unique et exclusif du Client en cas de non-respect par Lenovo du SLA.

Assistance Lenovo. Tous les clients recevront une assistance standard qui comprend les éléments suivants: les mises à jour de maintenance des services, l'auto-assistance en ligne de base et la formation des utilisateurs finaux et des administrateurs conçus pour aider les clients à mettre en œuvre et à utiliser les services, l'accès à l'assistance en ligne et les problèmes liés à le service fonctionne comme prévu. La formation avancée peut être payante.

Soutien technique. Le client est responsable de répondre aux questions de ses utilisateurs finaux concernant l'utilisation des produits par le client ou les utilisateurs finaux. Lenovo ne fournit des services de support technique pour les Produits que dans la mesure décrite dans les termes de la documentation de support Lenovo.

### **4. Durée du service**

Ce service restera en vigueur pendant la durée spécifiée dans le document opérationnel du bon de commande, sauf s'il expire ou est résilié conformément au contrat.

### **5. Conditions du plan de paiement**

Les conditions de paiement sont conformes au bon de commande et à l'accord. Les mises à jour ou modifications de ces conditions de paiement ne s'appliqueront que de manière prospective aux nouveaux bons de commande.

### **6. Renouvellement**

Si vous souhaitez renouveler les services pour une autre durée, vous devez en informer Lenovo conformément à la disposition de renouvellement du formulaire de commande.