

## Lenovo Geräte-Intelligence Leistungsbeschreibung

Dieser Lenovo Geräte-Intelligence Leistungsbeschreibung („Leistungsplan“) ist in die Lenovo-Software als Leistungs-Cloud-Vertrag integriert, der zuvor von Ihnen oder dem Kunden (der „Vertrag“) angenommen wurde. Dieser Leistungsplan ändert den Vertrag ausschließlich in Bezug auf die in diesem Leistungsplan angegebenen Leistungen. Alle mit großem Anfangsbuchstaben geschriebenen Begriffe, die nicht in diesem Leistungsplan definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen im Vertrag gegeben wird.

Wenn Sie diesen Leistungsplan im Namen des Kunden durch Klicken eingehen oder ihn annehmen, gewährleisten Sie und sichern Sie zu, dass (a) Sie die vollständige gesetzliche Befugnis haben, den Kunden zu diesem Leistungsplan zu verpflichten; b) Sie diesen Leistungsplan gelesen und verstanden haben; und (c) Sie diesem Leistungsplan im Namen des Kunden zustimmen.

Die Parteien vereinbaren Folgendes:

### 1. Definitionen

„**Bestellformular**“ bezeichnet den operativen Vertrag, der zwischen dem Kunden und Lenovo abgeschlossen wird.

„**Personenbezogene Informationen**“ schließen unter anderem Namen, Kontaktinformationen (einschließlich unter anderem E-Mail-Adressen, Postanschriften und Telefonnummern ein), staatliche Identifikationsnummern, finanzielle Kontonummern, Zahlungskarteninformationen, Transaktionsinformationen, Kreditberichtsdaten, biometrische Informationen, IP-Adressen, Netzwerk- und Hardware-Kennungen, geschützte Gesundheitsinformationen, geographische Informationen und alle anderen Informationen über individuelle Personen oder ihre Nutzung des Produkts ein.

„**Leistung**“ bezeichnet nur das Lenovo Geräte-Intelligence SAAS-Angebot.

„**SLA**“ bezeichnet die SLA, wie sie in den Lenovo TD beschrieben wird.

„**Endnutzer**“ bezeichnet die Mitarbeiter des Kunden, auf deren PCs dieses Produkt eingesetzt werden kann.

### 2. Leistungsbeschreibung

Eine proaktive und vorhersagende Wartungs-SaaS-Lösung unter Verwendung von Gesundheitsüberwachungs- und KI-Maschinenlern-Technologie, um:

1. PC-Gesundheitsüberwachungs-Scans durchzuführen, bei denen nach Problemen gesucht wird, die bereits aufgetreten sind und behoben werden müssen. (Proaktive Technologie)
2. PC-Gesundheitsüberwachung, KI-Maschinenlernen und Datenmodellierung durchzuführen, um nach Mustern und Anomalien zu suchen, die Anzeichen dafür sind, dass gewisse Hardware-, Software- oder andere Systemelemente kurz vor dem Ausfall stehen (Vorhersagende Technologie). Ständige Neukalibrierung, damit Datenmodelle und die vorhersagende Genauigkeit immer intelligenter werden.
3. Proaktiv Warnungen an die IT-Verwaltung zu senden, wenn ein Ausfall vorhergesagt wird oder

bereits stattgefunden hat.

4. Präskriptive Lösungen zu empfehlen, die von den IT-Administratoren ausgeführt werden können.
5. Probleme zu lösen und den Administratoren Maßnahmen zur Wahl zu stellen, je nach dem aufgetretenen Problem.
6. Ein administratives Dashboard für die Visualisierung, das Management und den Support der Geräte in der Kunden-Domain zu bieten.
7. Das Dashboard mit anderen Drittanwendungen für das Workflow-Management und zusätzliche Analysen/Einblicke zu integrieren. API bereitzustellen, um vorhersagende und proaktive Tools Dritter anzuschließen.

Die Lösung ist für die Nutzung durch den IT-Administrator des Kunden oder eine ähnliche Rolle gedacht, die für das Management und den Support der PCs der Mitarbeiter des Kunden/der Endbenutzer, auf denen die Lösung eingesetzt wird, zuständig sind.

### **3. Support**

Lenovo SLA. Während der Dauer des betreffenden Vertrags ist die Web-Schnittstelle in Betrieb und steht dem Kunden zumindest 99,9% der Zeit in jedem Kalendermonat zur Verfügung. Wenn Lenovo die SLA nicht einhält und wenn der Kunde seine Verpflichtungen im Rahmen dieser SLA einhält, hat der Kunde Anspruch auf Leistungsgutschriften. Diese SLA legt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden im Fall einer Nichteinhaltung der SLA durch Lenovo fest.

Lenovo-Support. Alle Kunden erhalten den Standard-Support, der Folgendes umfasst: Wartungs-Updates der Leistungen, grundlegende Online-Selbsthilfe und Schulung für Endbenutzer und Administratoren, die dazu gedacht ist, dem Kunden bei der Implementierung und Nutzung der Leistungen zu helfen, Zugang zu Support online und Hilfe bei Problemen im Zusammenhang mit der zweckmäßigen Nutzung der Leistungen. Für fortgeschrittene Schulungen kann eine Gebühr in Rechnung gestellt werden.

Technischer Support. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Fragen von seinen Endbenutzern in Bezug auf die Nutzung des Produkts durch den Kunden oder die Endbenutzer zu beantworten. Lenovo stellt nur technische Support-Leistungen für die Produkte in dem Ausmaß bereit, das in Lenovos Unterlagen zu den Support-Bedingungen beschrieben wird.

### **4. Laufzeit der Leistungen**

Diese Leistung ist für die in dem operativen Dokument Bestellformular angegebene Laufzeit gültig, es sei denn, sie läuft ab oder wird gemäß dem Vertrag gekündigt.

### **5. Zahlungsplanbedingungen**

Die Zahlungsbedingungen gelten entsprechend dem Bestellformular und dem Vertrag. Aktualisierungen oder Änderungen dieser Zahlungsbedingungen gelten nur für zukünftige neue Bestellformulare.

### **6. Erneuerung**

Wenn Sie die Leistungen für eine weitere Laufzeit erneuern wollen, müssen Sie Lenovo dies gemäß den Erneuerungsbedingungen im Bestellformular mitteilen.