

Παράρτημα περιγραφής της υπηρεσίας Lenovo Device Intelligence Plus

Το παρόν παράρτημα περιγραφής της υπηρεσίας Lenovo Device Intelligence Plus («παράρτημα υπηρεσίας») είναι ενσωματωμένο στο λογισμικό της Lenovo ως Σύμβαση υπηρεσίας cloud που έχει προηγουμένως γίνει αποδεκτή από εσάς ή τον πελάτη (η «Σύμβαση»). Το παρόν παράρτημα υπηρεσίας τροποποιεί τη Σύμβαση αποκλειστικά σε σχέση με την υπηρεσία που προσδιορίζεται στο παρόν παράρτημα υπηρεσίας. Οποιοσδήποτε όροι που αναγράφονται με κεφαλαία, οι οποίοι δεν ορίζονται στο παρόν πρόγραμμα υπηρεσίας, θα έχουν την έννοια που προσδίδεται σε αυτούς στη Σύμβαση.

Εάν προσυπογράψετε το παρόν παράρτημα υπηρεσίας εκ μέρους του πελάτη, κάνοντας κλικ για αποδοχή, δηλώνετε και εγγυάστε ότι: (α) Έχετε πλήρη νόμιμη εξουσία να δεσμεύσετε τον πελάτη στο πλαίσιο του παρόντος παραρτήματος υπηρεσίας. β) Έχετε διαβάσει και κατανοήσει το παρόν παράρτημα υπηρεσίας. (γ) Συμφωνείτε, εκ μέρους του πελάτη, με το παρόν παράρτημα υπηρεσίας.

Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ως εξής:

1. Ορισμοί

«**Φόρμα παραγγελίας**» είναι η επιχειρησιακή συμφωνία πώλησης μεταξύ του πελάτη και της Lenovo.

Ο όρος «**υπηρεσία**» αναφέρεται μόνο στην προσφορά του λογισμικού ως υπηρεσία Lenovo Device Intelligence.

Το ακρωνύμιο «**SLA**» σημαίνει τη Σύμβαση σε επίπεδο υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) όπως ορίζεται στους όρους παροχής υπηρεσιών της Lenovo.

«**Τελικοί χρήστες**» είναι οι εργαζόμενοι του πελάτη στους υπολογιστές των οποίων μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτό το προϊόν.

2. Περιγραφή υπηρεσίας

Μια προληπτική και προγνωστική λύση λογισμικού ως υπηρεσία συντήρησης που χρησιμοποιεί τεχνολογία παρακολούθησης της εύρυθμης λειτουργίας και εκμάθησης μηχανής τεχνητής νοημοσύνης για:

1. Εκτέλεση σαρώσεων παρακολούθησης της εύρυθμης λειτουργίας του υπολογιστή, με στόχο την αναζήτηση ζητημάτων που έχουν ήδη εμφανιστεί και χρειάζονται αποκατάσταση. (Προληπτική τεχνολογία)
2. Εκτέλεση ενεργειών παρακολούθησης της εύρυθμης λειτουργίας του υπολογιστή, εκμάθηση μηχανής τεχνητής νοημοσύνης και μοντελοποίηση δεδομένων με στόχο την αναζήτηση μοτίβων και ανωμαλιών που θα μπορούσαν να υποδεικνύουν ότι συγκεκριμένο υλικό, λογισμικό ή άλλα στοιχεία του συστήματος πρόκειται να υποστούν βλάβη (Προγνωστική τεχνολογία). Διαρκή επαναβαθμονόμηση, με στόχο να καταστούν τα μοντέλα δεδομένων και η προγνωστική ακρίβεια πιο ευφυή.
3. Προληπτική αποστολή ειδοποιήσεων σε διαχειριστές IT, εάν έχει προβλεφθεί ή έχει ήδη συμβεί μία βλάβη.
4. Πρόταση συγκεκριμένων λύσεων που μπορούν να εκτελεστούν από διαχειριστές IT.
5. Επίλυση ζητημάτων, παρέχοντας στους διαχειριστές την επιλογή δράσης ανάλογα με το

ζήτημα που εμφανίζεται.

6. Παροχή ενός πίνακα ελέγχου διαχείρισης για οπτικοποίηση, διαχείριση και υποστήριξη συσκευών στον τομέα του πελάτη.

7. Ενοποίηση πίνακα ελέγχου με εφαρμογές τρίτων για διαχείριση της ροής εργασιών και πρόσθετες αναλύσεις/πληροφορίες. Παρέχει API για σύνδεση προγνωστικών και προληπτικών εργαλείων τρίτων.

Η λύση προορίζεται για χρήση από τον διαχειριστή IT του πελάτη, ή από άλλο πρόσωπο με παρόμοιο ρόλο, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και υποστήριξη των υπολογιστών του πελάτη ή/και του τελικού χρήστη στους οποίους θα αναπτυχθεί αυτή η λύση.

3. Υποστήριξη

Σύμβαση σε επίπεδο υπηρεσιών (SLA) της Lenovo. Κατά τη διάρκεια της ισχύουσας σύμβασης, το διαδικτυακό περιβάλλον χρήστη θα είναι λειτουργικό και διαθέσιμο στον πελάτη τουλάχιστον κατά το 99,9% του χρόνου σε οποιονδήποτε ημερολογιακό μήνα. Εάν η Lenovo δεν εκπληρώσει την SLA, και εάν ο πελάτης εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του βάσει της εν λόγω συμφωνίας διαθεσιμότητας, ο πελάτης θα έχει το δικαίωμα να λάβει πιστώσεις υπηρεσίας. Αυτή η SLA εκφράζει τη μοναδική και αποκλειστική λύση αποκατάστασης του πελάτη σε περίπτωση αποτυχίας της Lenovo να εκπληρώσει την εν λόγω SLA.

Υποστήριξη Lenovo. Όλοι οι πελάτες θα λάβουν τυπική υποστήριξη, η οποία περιλαμβάνει τα εξής χαρακτηριστικά: ενημερώσεις συντήρησης των υπηρεσιών, βασική διαδικτυακή αυτοβοήθεια και εκπαίδευση για τελικούς χρήστες και διαχειριστές, που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τους πελάτες στην υλοποίηση και χρήση των υπηρεσιών, πρόσβαση στην υποστήριξη μέσω διαδικτύου και ζητήματα που σχετίζονται με την αρμονική λειτουργία της υπηρεσίας. Η εκπαίδευση για προχωρημένους μπορεί να συνεπάγεται κάποια χρέωση.

Τεχνική υποστήριξη. Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή απαντήσεων σε ερωτήσεις των τελικών χρηστών του όσον αφορά στη χρήση των προϊόντων από την πλευρά του πελάτη και των τελικών χρηστών. Η Lenovo παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για τα προϊόντα μόνο στον βαθμό που περιγράφεται στην τεκμηρίωση των όρων υποστήριξης της Lenovo.

4. Διάρκεια υπηρεσίας

Αυτή η υπηρεσία θα παραμείνει σε ισχύ κατά το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στο επιχειρησιακό έγγραφο της φόρμας παραγγελίας, εκτός εάν λήξει ή καταγγελθεί σύμφωνα με τη Σύμβαση.

5. Όροι προγράμματος πληρωμής

Οι όροι πληρωμής καθορίζονται σύμφωνα με τη φόρμα παραγγελίας και τη Σύμβαση. Επικαιροποιήσεις ή τροποποιήσεις στους εν λόγω όρους πληρωμής θα ισχύουν μελλοντικά μόνο όσον αφορά στις νέες φόρμες παραγγελίας.

6. Ανανέωση

Εάν θέλετε να ανανεώσετε τις υπηρεσίες για ένα επιπλέον χρονικό διάστημα, πρέπει να παράσχετε ειδοποίηση στη Lenovo σύμφωνα με τη διάταξη περί ανανέωσης στη φόρμα παραγγελίας.