

תוכנית תיאור השירות של Lenovo Device Intelligence

תוכנית תיאור השירות של Lenovo Device Intelligence ("תוכנית השירות") משולבת בתוכנת Lenovo כהסכם שירות ענ שאליו אתה או הלקוח הסכמתם בעבר ("**ההסכם**"). תוכנית שירות זו מתקנת את ההסכם רק בנוגע לשירות המוגדר בתוכנית שירות זו. לכל אחד מהתנאים המודגשים שאינם מוגדרים בתוכנית שירות זו תהיה המשמעות שניתנה להם בהסכם.

אם תצטרף לתוכנית שירות זו מטעם הלקוח על ידי לחיצה לאישור ההסכמה, אתה מצהיר ומתחייב כי: (א) יש לך סמכות משפטית מלאה לחייב את הלקוח בגין תוכנית שירות זו; (ב) קראת והבנת תוכנית שירות זו; ו- (ג) אתה מסכים בשם הלקוח לתוכנית שירות זו.

הצדדים מסכימים כדלהלן:

1. הגדרות

"**טופס הזמנה**" משמעו הסכם מכירות תפעולי שנחתם בין הלקוח לחברת Lenovo.

המונח "שירות" משמעו רק הצעת SAAS של Lenovo Device Intelligence.

המונח "**SLA**" משמעו הסכם ה-SLA או הסכם רמת השירות כפי שמוגדר בתנאי השירות (TOS) של Lenovo.

המונח "**משתמשי קצה**" משמעו העובדים של הלקוח, אשר ניתן להתקין את המוצר הזה במחשבים האישיים שלהם.

2. תיאור השירות

פתרון SaaS לאחזקה של מניעה וחיזוי בעזרת טכנולוגיה לניטור בריאות ולמידת מכונה באינטליגנציה מלאכותית (AI) כדי:

1. לבצע סריקות לניטור בריאות המחשב כדי לאתר בעיות שכבר התרחשו ונדרש להן סיוע בלמידה. (טכנולוגיה מניעתית)
2. לבצע ניטור בריאות מחשב אישי, למידת מכונה ב-AI ומידול נתונים, כדי לאתר דפוסים וחריגות שיעידו כי בחומרה, תוכנה מסוימות או במרכיבי מערכת אחרים עומד להתרחש כשל (טכנולוגיית חיזוי). לבצע באופן קבוע כיוול מחדש כדי שהמודלים של הנתונים ודיוק החיזוי יהיו חכמים יותר ויותר.
3. לשלוח באופן יזום התראות למנהלי ה-IT אם נחזה כשל או כבר התרחש כשל.
4. להמליץ על פתרונות נוהליים שאותם מנהלי מערכות ה-IT יוכלו לבצע.
5. לפתור בעיות ולתת לאדמיניסטרטורים את אפשרויות הפעולה בהתאם לבעיה שהתעוררה.
6. לספק לוח בקרה ניהולי לתצוגה חזותית וניהול המכשירים שאצל הלקוח ותמיכה בהם.
7. לשלב לוח בקרה עם יישומי צד שלישי אחרים לניהול תזרים עבודה ולביצוע ניתוחים/תובנות נוספים. לספק ממשק תכנות יישומים (API) כדי להתחבר לכלי חיזוי ומניעה של צד שלישי.

הפתרון נועד לשימוש של מנהל ה-IT של הלקוח או לאדם בתפקיד דומה שאחראי על הניהול והתמיכה במחשבים האישיים של עובדים/משתמשי קצה של הלקוח, אשר בהם פתרון זה יותקן.

3. תמיכה

Lenovo SLA. במהלך התקופה של ההסכם הרלוונטי, ממשק האינטרנט יהיה פעיל זמין ללקוח ב- 99.9% מהזמן לפחות בכל חודש קלנדרי. אם Lenovo לא תעמוד בתנאי ה-SLA, ואם הלקוח יעמוד בהתחייבותיו לפי SLA זה, הלקוח יהיה זכאי לקבל את נקודות הזיכוי של השירות. SLA זה קובע את התרופה היחידה והבלעדית שיש ללקוח בגין כשל כלשהו של

Lenovo בעמידה בדרישות ה-SLA.

תמיכה של Lenovo. כל הלקוחות יקבלו תמיכה סטנדרטית שכוללת את הדברים הבאים: עדכוני תחזוקה של השירותים, עזרה עצמית בסיסית מקוונת והדרכה למשתמשי קצה ולמנהלי מערכות שמיועדות לסייע ללקוחות ביישום ובשימוש בשירותים, גישה לתמיכה מקוונת וכדי שנושאים הקשורים לשירות יפעלו כפי שנועדו לפעול. הדרכה מתקדמת עשויה להיות כרוכה בתשלום.

תמיכה טכנית. הלקוח אחראי להשיב על שאלות משתמשי הקצה שלו שקשורות לשימוש של הלקוח או משתמשי קצה במוצרים. Lenovo מספקת שירותי תמיכה טכנית למוצרים רק במידה המתוארת במסמך תנאי התמיכה של Lenovo.

4. תקופת השירות

שירות זה יישאר בתוקף בתקופה המוגדרת במסמך התפעולי של טופס ההזמנה, אלא אם התקופה תפוג או תסתיים בכפוף להסכם.

5. תנאי תוכנית תשלום

תנאי התשלום הם על פי טופס ההזמנה וההסכם. עדכונים או שינויים בתנאי תשלום אלו יחולו באופן עתידי בלבד על טופסי הזמנה חדשים.

6. חידוש

אם ברצונך לחדש את השירותים לתקופה נוספת, עליך לתת הודעה ל-Lenovo על פי הוראת החידוש שבטופס ההזמנה.