

## A Lenovo Device Intelligence szolgáltatás leíró ütemterve

A jelen Lenovo Device Intelligence szolgáltatás leíró ütemterve („Szolgáltatási ütemterv”) az Ön vagy az Ügyfél által korábban elfogadott Lenovo Szoftverszolgáltatási felhőre vonatkozó megállapodás („Megállapodás”) részét képezi. A jelen Szolgáltatási ütemterv kizárólag a Szolgáltatási ütemtervben meghatározott Szolgáltatás tekintetében módosítja a Megállapodást. A jelen Szolgáltatási ütemtervben külön meg nem határozott nagybetűs kifejezések a Megállapodásban nekik tulajdonított jelentéssel bírnak.

Ha az Ügyfél nevében fogadja el a jelen Szolgáltatási ütemtervet az elfogadására szolgáló elemre kattintva Ön kijelenti és szavatolja, hogy: (a) teljes körű jogi felhatalmazással rendelkezik arra, hogy a jelen Szolgáltatási ütemtervet az Ügyfélre nézve kötelezőként fogadja el; b) elolvasta és megértette a jelen Szolgáltatási ütemtervet; és (c) Ön az Ügyfél nevében elfogadja a jelen Szolgáltatási ütemtervet.

A Felek a következőkben állapodnak meg:

### 1. Fogalommeghatározások

A „**Megrendelőlap**” az Ügyfél és a Lenovo között létrejött operatív értékesítési megállapodást jelenti.

A „**Szolgáltatás**” csak a Lenovo Device Intelligence szoftverszolgáltatási ajánlatát jelenti.

Az „**SLA**” a Lenovo ÁSZF-ben meghatározott SLA-t, vagyis szolgáltatás szint-megállapodást jelenti.

A „**Végfelhasználók**” az Ügyfél azon alkalmazottait jelentik, akiknek a számítógépén ez a Termék telepíthető.

### 2. A Szolgáltatás leírása

Proaktív és előrejelző karbantartási SaaS megoldás, amely állapotfigyelést és MI-alapú gépi tanulási technológiát használ a következőkre:

1. A számítógépek állapotának felméréséhez, melynek során már felmerült, orvoslásra szoruló problémákat keres. (Proaktív technológia)
2. Számítógépállapot-figyeléshez, MI-alapú gépi tanuláshoz és adatmodellezéshez, melynek olyan minták és anomáliák keresése a célja, amelyek azt jelzik, hogy a kiválasztott hardver, szoftver vagy egyéb rendszerelemek hamarosan meghibásodnak (prediktív technológia). Folyamatos kalibráláshoz, melynek célja, hogy az adatmodellek és az előrejelzések egyre pontosabbá váljanak.
3. Riasztások proaktívan történő küldéséhez az IT-adminisztrátoroknak, ha a rendszer hibát jelez előre, vagy a hiba már előfordult.
4. Olyan előíró megoldások javasolásához, amelyeket az IT-adminisztrátorok végrehajthatnak.
5. A problémák megoldásához, a felmerült problémától függő választási lehetőséget kínálva az adminisztrátorok számára.
6. Olyan adminisztratív irányítópult biztosításához, amely az ügyfél domainjében lévő eszközök vizuális megjelenítésére, kezelésére és támogatására szolgál.
7. Az irányítópult más, harmadik féltől származó alkalmazásokkal való integrálásához a munkafolyamat kezelése és további elemzések/statisztikák készítése érdekében. API biztosítása

harmadik féltől származó prediktív és proaktív eszközök csatlakoztatásához.

A megoldás az Ügyfél IT-adminisztrátorai vagy olyan, hasonló munkakörű dolgozói számára készült, akik az Ügyfél alkalmazottai/Végfelhasználói olyan számítógépeinek kezeléséért és támogatásáért felelősek, amelyeken ezt a megoldást telepítik.

### **3. Támogatás**

Lenovo SLA. A vonatkozó megállapodás Időtartama alatt a webes felület működőképes lesz, és bármelyik naptári hónapban az idő legalább 99,9%-ában elérhető lesz az Ügyfél számára. Ha a Lenovo nem teljesíti az SLA feltételeit, és az Ügyfél eleget tesz a jelen SLA-ból eredő kötelezettségeinek, akkor az Ügyfél jogosulttá válik Szolgáltatási jóváírásokra. A jelen SLA jelenti az Ügyfél számára rendelkezésre álló egyetlen és kizárólagos jogorvoslati lehetőséget arra vonatkozóan, ha a Lenovo nem teljesíti az SLA-t.

Lenovo-ügyfélszolgálat. Minden ügyfél számára Normál támogatást biztosítunk, amely a következőket tartalmazza: a Szolgáltatások karbantartási frissítései; alapszintű online önkiszolgáló segítségnyújtás és képzés a Végfelhasználók és az Adminisztrátorok számára, amelyet úgy állítottunk össze, hogy segítse az Ügyfelet a Szolgáltatások bevezetésében és használatában; hozzáférés az online támogatáshoz, valamint a Szolgáltatás megfelelő működésével kapcsolatos problémákhoz. A haladó képzéseket díj ellenében biztosíthatjuk.

Technikai támogatás. Az Ügyfél felelős azért, hogy megválaszolja a Végfelhasználóitól érkező, a Termékek Ügyfél vagy Végfelhasználók általi használatára vonatkozó kérdéseket. A Lenovo csak a Lenovo támogatási feltételeinek dokumentációjában leírt mértékben nyújt technikai támogatást a Termékekhez.

### **4. Szolgáltatás időtartama**

A jelen Szolgáltatás a Megrendelőlap nevű operatív dokumentumban meghatározott Időtartamig marad hatályban, kivéve, ha lejár vagy a Megállapodásban rögzített módon megszűnik.

### **5. Fizetési feltételek**

A fizetési feltételek a Megrendelőlapon és a Megállapodásban vannak rögzítve. A jelen fizetési feltételek frissítése vagy módosítása csak az új Megrendelőlapokra vonatkozik.

### **6. Megújítás**

Ha meg szeretné újítani a Szolgáltatásokat egy másik Időtartamra, erről értesítést kell küldenie a Lenovónak a Megrendelőlap megújítási rendelkezéseinek megfelelően.