

## Programa de Descripción de los Servicios de Lenovo Device Intelligence

Este Programa de Descripción de los Servicios de Lenovo Device Intelligence (“Programa de Servicios”) se incorpora al Contrato de Software como Servicio en la Nube de Lenovo, que fue previamente aceptado por Usted o el Cliente (el “Contrato”). Este Programa de Servicios modifica el Contrato únicamente en relación con el servicio que se indica en dicho programa. Todo término en mayúscula inicial que no esté definido en este Programa de Servicios tendrá el significado asignado en el Contrato.

Si Usted celebra este Programa de Servicios en representación de su Cliente, al hacer clic para aceptar, manifiesta y garantiza lo siguiente: (a) Que posee plena autoridad legal para obligar al cliente en virtud de este Programa de Servicios; (b) que ha leído y comprende este Programa de Servicios y (c) que acepta este Programa de Servicios en representación del Cliente.

Las partes acuerdan lo siguiente:

### 1. Definiciones

“**Formulario de Pedido**” se refiere al contrato operativo de ventas celebrado entre el Cliente y Lenovo.

“**Servicio**” se refiere únicamente a la oferta de Software como Servicio (SAAS, por sus siglas en inglés) de Lenovo Device Intelligence.

“**ANS**” se refiere al ANS o Acuerdo de Nivel de Servicios, según se lo define en el TOS de Lenovo.

“**Usuarios finales**” significa los empleados del Cliente en cuyas computadoras puede instalarse este Producto.

### 2. Descripción del servicio

Una solución de mantenimiento proactivo y predictivo de Software como Servicio que utiliza tecnología de control de salud y aprendizaje de máquina de inteligencia artificial para

1. Realizar escaneos de salud de la computadora en búsqueda de problemas que ya hayan ocurrido y deban corregirse. (Tecnología proactiva)
2. Realizar monitoreo de salud de la computadora, aprendizaje automático de inteligencia artificial y modelos de datos para buscar patrones y anomalías que indiquen que el hardware, el software u otros elementos del sistema están a punto de fallar (Tecnología predictiva). Recalibrar de forma constante para que los modelos de datos y la precisión predictiva sean cada vez más inteligentes.
3. Enviar alertas de forma proactiva a los administradores de TI si se prevé una falla o si esta ya ocurrió.
4. Recomendar soluciones prescriptivas que los administradores de TI puedan realizar.
5. Resolver problemas, brindándoles a los administradores una opción de acción según el problema que haya surgido.
6. Proporcionar un tablero administrativo para visualizar, administrar y brindar soporte a los dispositivos en el dominio del cliente.
7. Integrar el tablero con aplicaciones de terceros para la gestión del flujo de trabajo y el análisis o conocimientos adicionales. Proveer una interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus

siglas en inglés) para conectar las herramientas predictivas y proactivas de<sup>terceros</sup>.

La solución fue diseñada para ser usada por el administrador de TI o rol similar del Cliente que esté a cargo de la gestión y el soporte de los dispositivos de computadoras de los empleados y usuarios finales en los cuales se instalará esta solución.

### **3. Soporte**

ANS de Lenovo. Durante el plazo del contrato en cuestión, la interfaz de web estará operativa y disponible para el Cliente al menos el 99,9% del tiempo, en cualquier mes calendario. Si Lenovo no cumple con el ANS y el Cliente cumple con sus obligaciones en virtud de dicho ANS, el Cliente podrá recibir los Créditos de Servicio. Este ANS establece el recurso único y exclusivo del Cliente en relación con cualquier incumplimiento del ANS por parte de Lenovo.

Soporte de Lenovo. Todos los Clientes recibirán el Soporte estándar que incluye lo siguiente: actualizaciones de mantenimiento de los servicios, autoayuda básica y capacitación en línea para usuarios finales y administradores, diseñadas para ayudar a los Clientes con la implementación y el uso de los Servicios, el acceso al soporte en línea y los problemas relacionados con el correcto funcionamiento del servicio. La capacitación avanzada puede ser arancelada.

Soporte técnico. El Cliente es responsable de responder a las preguntas de sus usuarios finales relacionadas con el uso de los Productos de parte del Cliente o de los Usuarios finales. Lenovo solo brinda servicios de soporte técnico para los Productos en la medida de lo descrito en la documentación de los términos y condiciones del soporte de Lenovo.

### **4. Plazo del Servicio**

Este Servicio permanecerá vigente durante el plazo que se indica en el documento operativo del Formulario de Pedido a menos que venza o se extinga de conformidad con el Contrato.

### **5. Términos y condiciones del plan de pagos**

Los términos y condiciones de pago son los indicados en el Formulario de Pedido y el Contrato. Las actualizaciones o modificaciones de estos términos y condiciones de pago solo aplicarán de forma prospectiva a nuevos Formularios de Pedido.

### **6. Renovación**

Si desea renovar los Servicios por otro plazo, deberá notificar a Lenovo como se explica en la disposición sobre renovaciones del Formulario de Pedido.