

## Prospetto di descrizione del servizio Lenovo Device Intelligence

Il presente Prospetto di descrizione del servizio Lenovo Device Intelligence ("Prospetto del Servizio") è incorporato nel Software Lenovo - Contratto di Service Cloud precedentemente accettato dall'Utente o dal Cliente (il "Contratto"). Il presente Prospetto del Servizio modifica il Contratto esclusivamente per quanto riguarda il Servizio identificato nel presente Prospetto. Tutti i termini con lettera maiuscola iniziale non definiti nel presente Prospetto del Servizio avranno il significato attribuito nel Contratto.

Se si sta accedendo al presente Prospetto del Servizio per conto del Cliente, facendo clic sul pulsante di accettazione, si dichiara e garantisce quanto segue: (a) di possedere pieni poteri legali per vincolare il Cliente al presente Prospetto del Servizio; b) di aver letto e compreso il presente Prospetto del Servizio; e (c) di accettare, per conto del Cliente, il presente Prospetto del Servizio.

Le Parti convengono quanto segue:

### 1. Definizioni

"**Modulo d'ordine**" indica il contratto di vendita stipulato tra il Cliente e Lenovo.

"**Servizio**" indica solo l'offerta Lenovo Device Intelligence SAAS.

"**SLA**" indica "Service Level Agreement" (Accordo sul Livello del Servizio) come definito nei Lenovo ToS (Termini e condizioni del Servizio).

"**Utenti finali**" indica i dipendenti del Cliente sui computer dei quali può essere installato questo Prodotto.

### 2. Descrizione del Servizio

Una soluzione SaaS di manutenzione proattiva e predittiva che utilizza il monitoraggio dello stato salute e la tecnologia di apprendimento automatico dei dispositivi di Intelligenza Artificiale per:

1. Eseguire scansioni di monitoraggio dello stato di salute del computer con la ricerca di problemi che si sono già verificati e che devono essere risolti. (Tecnologia proattiva)
2. Eseguire il monitoraggio dello stato di salute del computer, apprendimento automatico con sistemi di intelligenza artificiale e data modeling (modellazione dei dati) per identificare configurazioni e anomalie che indicherebbero che determinati componenti hardware, software o altri elementi del sistema si stanno guastando (tecnologia predittiva). Ricalibrare costantemente per creare modelli di dati e rendere l'analisi predittiva sempre più accurata e intelligente.
3. Inviare in modo proattivo avvisi agli amministratori IT se si prevede o se si è verificato un guasto.
4. Raccomandare soluzioni prescrittive che possono essere adottate dagli amministratori IT.
5. Risolvere problemi dando agli amministratori una scelta d'azione in base al problema emerso.
6. Fornire un dashboard operativo per la visualizzazione, la gestione e il supporto dei dispositivi nel dominio del cliente.
7. Integrare il dashboard con applicazioni sviluppate da terze parti per la gestione del flusso di lavoro e ulteriori analisi/ approfondimenti. Fornire API per la connessione con strumenti predittivi e proattivi sviluppati da terze parti.

La soluzione è destinata all'uso da parte dell'amministratore IT o dal personale tecnico del Cliente, responsabile della gestione e del supporto dei dispositivi utilizzati dai dipendenti del Cliente/utenti finali su cui verrà installata la presente soluzione.

### **3. Supporto**

Lenovo SLA. Durante il periodo di validità del Contratto applicabile, l'interfaccia web sarà operativa e disponibile al Cliente per almeno il 99,9% del tempo, in tutti i mesi dell'anno. Qualora Lenovo non rispetti il Service Level Agreement, fermo restando il rispetto delle proprie obbligazioni da parte del Cliente ai sensi del presente SLA, il Cliente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio. Il presente Service Level Agreement stabilisce l'unico ed esclusivo rimedio a favore del Cliente per qualsiasi inadempienza da parte di Lenovo rispetto al Service Level Agreement.

Assistenza di Lenovo Tutti i Clienti riceveranno il supporto standard che include quanto segue: aggiornamenti di manutenzione dei Servizi, auto-sostegno online di base e formazione degli utenti finali e degli amministratori, concepita per un'efficace assistenza del Cliente nell'implementazione e uso dei servizi, nell'accesso al supporto online e nelle questioni relative al Servizio per accertare che il sistema funzioni come previsto. La formazione avanzata potrebbe essere a pagamento.

Assistenza tecnica. Il Cliente è responsabile di rispondere a eventuali domande poste dai propri Utenti finali relativamente all'uso dei Prodotti da parte del Cliente o degli Utenti finali. Lenovo fornisce servizi di assistenza tecnica per i Prodotti solo nella misura stabilita nella documentazione di supporto Lenovo.

### **4. Durata del Servizio**

Il presente Servizio rimarrà in vigore per il Periodo specificato nel documento di accompagnamento del Modulo d'ordine a meno che non scada o venga risolto in conformità con il Contratto.

### **5. Termini del piano di pagamento**

I termini di pagamento sono stabiliti nel modulo d'ordine e nel Contratto. Eventuali aggiornamenti o modifiche a tali Termini di pagamento si applicheranno solo in modo prospettico ai nuovi Moduli d'ordine.

### **6. Rinnovo**

Se si desidera rinnovare i Servizi per un periodo successivo, è necessario inviare un avviso a Lenovo in conformità con le condizioni di rinnovo previste nel Modulo d'ordine.