

## Beskrivende plan for Lenovo Device Intelligence-tjenesten

Denne Beskrivende planen for Lenovo Device Intelligence-tjenesten ("Tjenesteplan") er innlemmet i Lenovo-programvaren som en Skybasert Tjenesteavtale som tidligere ble godtatt av Deg eller Kunden ("Avtalen"). Denne Tjenesteplanen endrer Avtalen utelukkende med hensyn til Tjenesten identifisert i denne Tjenesteplanen. Alle termer med stor forbokstav som ikke er definert i denne Tjenesteplanen, har betydningen de gis i Avtalen.

Hvis du tar i bruk denne Tjenesteplanen på vegne av Kunden ved å klikke for å godta den, erklærer Du og garanterer at: (a) Du har full juridisk myndighet til å binde Kunden til denne Tjenesteplanen; b) Du har lest og forstått denne Tjenesteplanen; og (c) Du godtar denne Tjenesteplanen på vegne av Kunden.

Partene er enig om følgende:

### 1. Definisjoner

Med "**Bestillingsskjema**" menes den driftsrelaterte salgavtalen som er inngått mellom Kunden og Lenovo.

Med "**Tjeneste**" menes bare Lenovo Device Intelligence SAAS-tilbudet.

Med "**Tjenestenivåavtale**" menes Tjenestenivåavtalen som definert i Lenovos Tjenestevilkår.

Med "**Sluttbrukere**" menes de av Kundens ansatte hvis PC-er dette Produktet kan distribueres på.

### 2. Tjenestebeskrivelse

En proaktiv og prediktiv SaaS-vedlikeholdsløsning der helseovervåking og maskinlæringsteknologi basert på kunstig intelligens benyttes for å:

1. Utføre tilstandsovervåking av PC-er for å lete etter problemer som allerede har oppstått og trenger utbedring. (Proaktiv teknologi)
2. Utføre PC-tilstandsovervåking, maskinlæring og datamodellering basert på kunstig intelligens for å lete etter mønstre og avvik som indikerer at utvalgt maskinvare, programvare eller andre systemelementer er i ferd med å bli utsatt for funksjonssvikt (Prediktiv teknologi). Rekalibrere kontinuerlig for å gjøre datamodellene og prediktiv nøyaktighet stadig smartere.
3. Sende varsler til IT-administratorer proaktivt hvis en feil forutses eller allerede har oppstått.
4. Anbefale normative løsninger som kan utføres av IT-administratorer.
5. Løse problemer ved å gi administratorer valgfrihet angående tiltak, avhengig av hvilket problem som dukker opp.
6. Tilgjengeliggjøre et administrativt skrivebord for visualisering, administrering og brukerstøtte for enheter i kundedomenet.
7. Integrer skrivebordet med andre Tredjepartsapplikasjoner for arbeidsflytstyring og tilleggsanalyse/-innsikt. Tilgjengeliggjøre API for å koble til Prediktive og Proaktive verktøy fra Tredjeparter.

Løsningen er beregnet på å brukes av Kundens IT-administrator eller personell med lignende

rolle som har ansvaret for administrering og brukerstøtte på PC-enhetene til Kundens ansatte/sluttbrukere som denne løsningen vil bli distribuert på.

### **3. Brukerstøtte**

Lenovos Tjenestenivåavtale. I løpet av den gjeldende Avtalen skal nettgrensesnittet være i drift og tilgjengelig for kunden minst 99,9 % av tiden i enhver kalendermåned. Hvis Lenovo ikke overholder Tjenestenivåavtalen, og hvis Kunden oppfyller sine forpliktelser i henhold til denne Tjenestenivåavtalen, er kunden berettiget til å motta Tjenestekreditt. Denne Tjenestenivåavtalen angir Kundens eneste og eksklusive rettsmiddel ved Lenovos eventuelle mangelfulle overholdelse av Tjenestenivåavtalen.

Lenovo-brukerstøtte. Alle Kunder skal få Standard Brukerstøtte, som inkluderer følgende: Vedlikeholdsoppdateringer av Tjenestene, grunnleggende Elektronisk selvhjelp og opplæring for Sluttbrukere og Administratorer utformet for å hjelpe Kunder med implementering og bruk av Tjenestene, Tilgang til elektronisk brukerstøtte, og eventuelle problemer relatert til at Tjenesten ikke fungerer etter hensikten. Videregående opplæring kan være gebyrbasert.

Teknisk brukerstøtte. Kunden er ansvarlig for å svare på spørsmål fra Sluttbrukerne relatert til Kundens eller Sluttbrukernes bruk av Produktene. Lenovo tilbyr bare tekniske brukerstøttetjenester for Produktene i den grad det er beskrevet i dokumentasjonen med Lenovos vilkår for brukerstøtte.

### **4. Tjenesteperiode**

Denne Tjenesten skal forbli i kraft i løpet av Perioden som er spesifisert i driftsdokumentet Bestillingsskjema, med mindre den utløper eller avsluttes i samsvar med Avtalen.

### **5. Vilkår for betalingsplan**

Betalingsvilkårene gjelder i henhold til Bestillingsskjemaet og Avtalen. Oppdateringer eller modifikasjoner av disse Betalingsvilkårene skal bare gjelde prospektivt for nye Bestillingsskjemaer.

### **6. Fornyelse**

Hvis du vil fornye avtalen for Tjenestene i ytterligere en Periode, må Du gi Lenovo beskjed i henhold til fornyelsesbestemmelsen i Bestillingsskjemaet.