

Załącznik opisujący usługi Lenovo Device Intelligence

Niniejszy Załącznik opisujący usługi Lenovo Device Intelligence („Załącznik Usługi”) zostaje włączony do Umowy Lenovo dotyczącej oprogramowania jako usługi w chmurze, uprzednio zaakceptowanej przez Użytkownika lub Klienta („Umowa”). Niniejszy Załącznik Usługi zmienia Umowę wyłącznie w odniesieniu do Usługi wymienionej w niniejszym Załączniku. Wszelkie terminy pisane wielką literą, niezdefiniowane w niniejszym Załączniku Usługi, będą mieć znaczenie nadane im w Umowie.

Zatwierdzając niniejszy Załącznik Usługi w imieniu Klienta poprzez kliknięcie go w celu akceptacji Użytkownik oświadcza i deklaruje, że: (a) dysponuje pełnym umocowaniem prawnym do związania Klienta warunkami niniejszego Załącznika Usługi; b) przeczytał i zrozumiał niniejszy Załącznik Usługi; oraz (c) wyraża w imieniu Klienta zgodę na warunki niniejszego Załącznika Usługi.

Strony postanawiają, co następuje:

1. Definicje

Termin „Formularz Zamówienia” oznacza umowę operacyjną sprzedaży zawartą przez Klienta i Lenovo.

Termin „Usługa” oznacza wyłącznie oferowaną usługę Lenovo Device Intelligence SAAS.

Termin „SLA” oznacza dostępność poziomu usług (Service Level Availability – SLA) lub Umowę o gwarantowanym poziomie świadczenia usług zgodnie z definicją w Warunkach świadczenia usługi Lenovo (Terms of Service – TOS).

Termin „**Użytkownicy Końcowi**” oznacza pracowników Klienta, w komputerach których może zostać zainstalowany Produkt.

2. Opis usługi

Proaktywne i prognostyczne rozwiązanie SaaS w zakresie konserwacji, wykorzystujące technologię monitorowania stanu i uczenia maszynowego SI do:

1. przeprowadzania skanowania monitorującego stan komputerów w poszukiwaniu problemów, które już wystąpiły i wymagają usunięcia (technologia proaktywna);
2. monitorowania stanu komputerów, uczenia maszynowego SI i modelowania danych w celu wykrywania wzorców i anomalii, które wskazywałyby, że wybrane elementy urządzeń, oprogramowania lub inne elementy systemu mogą wkrótce ulec awarii (technologia prognostyczna); ciągłego ponownego kalibrowania, aby modele danych i dokładność prognostyczna były coraz inteligentniejsze;
3. proaktywnego przesyłania ostrzeżeń administratorom infrastruktury informatycznej, jeśli prognozowana jest awaria lub już do niej doszło;
4. zalecania rozwiązań preskryptywnych, które mogą zostać wdrożone przez administratorów infrastruktury informatycznej;
5. rozwiązywania problemów z zapewnieniem administratorom możliwości wyboru działania w zależności od zaistniałego problemu;
6. udostępniania pulpitu administracyjnego służącego do wizualizacji, zarządzania i obsługi urządzeń w domenie klienta.

7. Integracja pulpitu z aplikacjami podmiotów zewnętrznych w celu zarządzania przepływem pracy i przeprowadzania dodatkowej analizy czy uzyskiwania wglądu. Zapewnienie interfejsu API w celu połączenia narzędzi prognostycznych i proaktywnych podmiotów zewnętrznych.

Rozwiązanie jest przeznaczone do użytku przez administratora infrastruktury informatycznej Klienta lub osobę pełniącą podobną rolę, która jest odpowiedzialna za zarządzanie i pomoc techniczną dla komputerów pracowników/użytkowników końcowych Klienta, w których to rozwiązanie zostanie zainstalowane.

3. Wsparcie

SLA Lenovo. W okresie obowiązywania odnośnej umowy interfejs internetowy będzie działać i będzie dostępny dla Klienta przez co najmniej 99,9% czasu w każdym miesiącu kalendarzowym. Jeśli Lenovo nie spełni warunków umowy SLA, a Klient wypełni swoje zobowiązania wynikające z niniejszej umowy SLA, Klient będzie uprawniony do otrzymania Jednostek Kredytowych. Umowa SLA stanowi jedyny i wyłączny środek przysługujący Klientowi w przypadku niewywiązania się przez Lenovo z warunków SLA.

Pomoc techniczna Lenovo. Wszyscy Klienci otrzymają Standardową pomoc techniczną, która obejmuje: aktualizacje konserwacyjne Usług, podstawową samopomoc online oraz szkolenia dla Użytkowników końcowych i Administratorów, mające na celu pomoc Klientom we wdrażaniu Usług i korzystaniu z nich, dostęp do pomocy technicznej online oraz kwestie związane z Usługą, których celem jest zapewnienie działania Usługi zgodnie z przeznaczeniem. Szkolenie zaawansowane może być odpłatne.

Wsparcie techniczne. Klient jest odpowiedzialny za udzielanie odpowiedzi na pytania swoich Użytkowników końcowych dotyczące korzystania z Produktów przez Klienta lub Użytkowników Końcowych. Lenovo świadczy usługi pomocy technicznej dla Produktów wyłącznie w zakresie opisanym w dokumentacji warunków pomocy technicznej Lenovo.

4. Okres świadczenia Usługi

Niniejsza Usługa będzie oferowana przez Okres wskazany w dokumencie operacyjnym Formularza zamówienia, chyba że zostanie wycofana i przestanie być oferowana zgodnie z Umową.

5. Warunki planu płatności

Warunki płatności są zgodne z Formularzem zamówienia i Umową. Aktualizacje lub zmiany niniejszych warunków płatności będą obowiązywać perspektywicznie wyłącznie dla nowych Formularzy zamówienia.

6. Przedłużenie

Jeśli Użytkownik chce przedłużyć korzystanie z Usług na kolejny Okres, powinien powiadomić Lenovo zgodnie z warunkiem dotyczącym przedłużenia zawartym w Formularzu zamówienia.