

Anexo de Descrição do Serviço Lenovo Device Intelligence

O presente Anexo de Descrição do Serviço Lenovo Device Intelligence (“Anexo de Serviço”) é incorporado ao Contrato de Software como Serviço em Nuvem da Lenovo previamente aceito por Você ou pelo Cliente (o “Contrato”). Este Anexo de Serviço altera o Contrato exclusivamente em relação ao Serviço identificado no presente instrumento. Quaisquer termos em letras maiúsculas não definidos neste Anexo de Serviço terão o significado que lhes é atribuído no Contrato.

Caso esteja aderindo a este Anexo de Serviço em nome do Cliente, clicando para aceitá-lo, você declara e garante que: (a) Você tem plena autoridade legal para sujeitar o Cliente a este Anexo de Serviço; b) Você leu e entendeu este Anexo de Serviço; e (c) Você concorda, em nome do Cliente, com este Anexo de Serviço.

As partes concordam com o seguinte:

1. Definições

“**Formulário de Pedido**” significa o contrato de compra e venda em vigor celebrado entre o Cliente e a Lenovo.

“**Serviço**” significa apenas a oferta de SAAS da Lenovo Device Intelligence.

“**SLA**” significa o SLA ou Acordo de Nível de Serviço conforme definido nos TOS da Lenovo.

“**Usuários Finais**” significa os funcionários do Cliente em cujos PCs este Produto pode ser implantado.

2. Descrição do Serviço

Uma solução SaaS de manutenção proativa e preditiva que usa monitoramento de integridade e tecnologia de aprendizado de máquina baseado em inteligência artificial para:

1. Executar verificações de monitoramento de integridade do PC, procurando problemas que já ocorreram e que precisam de correção. (Tecnologia proativa)
2. Realizar o monitoramento da integridade do PC, o aprendizado de máquina baseado em inteligência artificial e a modelagem de dados, para procurar padrões e anomalias que indiquem que o hardware, o software ou outros elementos selecionados do sistema estejam prestes a falhar (tecnologia preditiva). Realizar recalibrações constantes, a fim de tornar os modelos de dados e a precisão preditiva cada vez mais inteligentes.
3. Enviar alertas proativamente aos administradores de TI, caso uma falha seja prevista ou já tiver ocorrido.
4. Recomendar soluções prescritivas que possam ser executadas por administradores de TI.
5. Resolver os problemas, dando aos administradores a escolha de ação, dependendo do problema apresentado.
6. Fornecer um painel administrativo para visualização, gerenciamento e suporte de dispositivos no domínio do cliente.
7. Integrar o painel com outros aplicativos de terceiros, a fim de proporcionar gerenciamento do fluxo de trabalho e insights/inteligência analítica adicionais. Fornecer API para conectar ferramentas preditivas e proativas de terceiros.

A solução foi concebida para ser usada pelo Administrador de TI do Cliente ou por alguém em função semelhante que seja responsável pelo gerenciamento e suporte dos PCs dos funcionários/Usuários Finais do Cliente nos quais esta solução será implantada.

3. Suporte

SLA da Lenovo. Durante a Vigência do contrato aplicável, a interface web estará operacional e disponível para o Cliente pelo menos 99,9% do tempo em qualquer mês civil. Caso a Lenovo não cumpra o SLA, e caso o Cliente cumpra suas obrigações no âmbito desse SLA, o Cliente estará qualificado para receber os Créditos de Serviço. Esse SLA estabelece o recurso único e exclusivo do Cliente para qualquer falha da Lenovo em cumprir o SLA.

Suporte Lenovo. Todos os Clientes receberão o Suporte Padrão, que inclui o seguinte: Atualizações de manutenção dos Serviços, Autoajuda e treinamento on-line básico para Usuários Finais e Administradores projetados para auxiliar os Clientes na implementação e no uso dos Serviços, Acesso ao suporte on-line e questões relacionadas ao Serviço para que funcione conforme o planejado. O treinamento avançado pode ser pago.

Suporte Técnico. O Cliente é responsável por responder às perguntas de seus Usuários Finais relacionadas ao uso dos Produtos pelo Cliente ou por Usuários Finais. A Lenovo oferece serviços de suporte técnico para os Produtos somente conforme o descrito na documentação dos termos do suporte da Lenovo.

4. Prazo do Serviço

Este Serviço permanecerá válido pelo Prazo especificado no Formulário de Pedido em vigor, a menos que ele expire ou seja rescindido em conformidade com o Contrato.

5. Condições do Plano de Pagamento

As condições de pagamento estão em conformidade com o Formulário de Pedido e o Contrato. Atualizações ou modificações relativas a estas condições de Pagamento só se aplicarão prospectivamente a novos Formulários de Pedido.

6. Renovação

Caso queira renovar os Serviços por um novo Prazo, será necessário notificar a Lenovo em conformidade com a cláusula de renovação no Formulário de Pedido.