

Anexă de descriere a serviciului Lenovo Device Intelligence

Această Anexă de descriere a serviciului Lenovo Device Intelligence („Anexă pentru servicii”) este încorporată în Acordul Lenovo Cloud - Software as Service, acceptat anterior de dvs. sau de Client („Acordul”). Prezenta Anexă pentru servicii modifică Acordul numai cu privire la Serviciul identificat în această Anexă pentru servicii. Orice termeni cu majuscule care nu sunt definiți în prezenta Anexă pentru servicii vor avea semnificația care le este dată în Acord.

Dacă deveniți Parte a prezentei Anexe pentru servicii în numele Clientului, făcând clic pentru a o accepta, declarați și garantați că: (a) dețineți autoritatea legală deplină de a angaja Clientul în acest Program de servicii; b) ați citit și ați înțeles această Anexă pentru servicii; și (c) sunteți de acord, în numele Clientului, cu această Anexă pentru servicii.

Părțile convin după cum urmează:

1. Definiții

„**Formular de comandă**” înseamnă contractul operațional de vânzare încheiat între Client și Lenovo.

„**Serviciu**” înseamnă doar oferta Lenovo Device Intelligence SAAS.

„**SLA**” înseamnă SLA sau Acordul asupra nivelului de servicii, după cum este acesta definit în Lenovo TOS.

„**Utilizatori finali**” înseamnă acei angajați ai Clientului pe ale căror PC-uri poate fi instalat acest produs.

2. Descrierea serviciului

O soluție SaaS de întreținere proactivă și predictivă, care utilizează monitorizarea stării de sănătate și tehnologia de învățare automatizată a AI cu scopul de:

1. a efectua scanări de monitorizare a stării PC-urilor, căutând probleme care au apărut deja și care trebuie să fie remediate; (Tehnologie proactivă)
2. a efectua monitorizarea stării de sănătate a PC-urilor, învățarea automatizată de către AI și modelarea datelor pentru a căuta tipare și anomalii care ar indica faptul că un anumit element hardware, software sau alte elemente de sistem sunt pe cale să se defecteze (Tehnologie predictivă). Efectuați constant recalibrări, pentru a spori în permanență inteligența modelelor de date și a preciziei predictive.
3. a trimite în mod proactiv alerte administratorilor IT în cazul în care o defecțiune este anticipată sau a avut deja loc;
4. a recomanda soluții obligatorii care pot fi puse în practică de administratorii IT;
5. a rezolva problemele, oferind administratorilor posibilitatea de a alege acțiunea în funcție de problema apărută;
6. a furniza un tablou de bord administrativ pentru vizualizarea, gestionarea și oferirea de asistență dispozitivelor din domeniul clientului;
7. a integra tabloul de bord cu alte aplicații terțe pentru gestionarea fluxului de lucru și analize/informații suplimentare. A oferi API pentru conectarea Instrumentelor predictive și proactive ale terților.

Soluția este destinată utilizării de către administratorul IT al Clientului sau de un rol similar, care se ocupă de gestionarea și asistarea angajaților Clientului / dispozitivelor PC ale Utilizatorilor finali pe care va fi implementată această soluție.

3. Asistență

Lenovo SLA. Pe Durata contractului aplicabil, interfața web va fi operațională și disponibilă Clientului cel puțin 99,9% din timp, în orice lună calendaristică. Dacă Lenovo nu îndeplinește SLA și dacă Clientul își îndeplinește obligațiile care îi revin în temeiul acestui SLA, Clientul va fi eligibil să primească Creditele de servicii. Acest SLA prevede reparația unică și exclusivă față de Client pentru orice neîndeplinire de către Lenovo a prevederilor SLA.

Asistență Lenovo. Toți Clienții vor primi Asistență standard, care include următoarele: actualizări de întreținere a Serviciilor, auto-ajutorare online de bază și instruire pentru Utilizatorii finali și Administratori, concepute pentru a asista Clienții la implementarea și utilizarea Serviciilor, Accesul la asistența online și în probleme legate de funcționarea Serviciului după cum este prevăzut. Instruirea avansată poate fi contra cost.

Asistență tehnică. Clientul are responsabilitatea de a răspunde la întrebările Utilizatorilor finali referitoare la utilizarea Produselor de către Client sau de către Utilizatorii finali. Lenovo furnizează servicii de asistență tehnică pentru Produse doar în măsura descrisă în documentele referitoare la termenii și condițiile de asistență Lenovo.

4. Termenul de furnizare a serviciilor

Acest Serviciu va rămâne în vigoare pe parcursul Termenului specificat în documentul operațional denumit Formular de comandă, cu excepția cazului în care acesta expiră sau este reziliat conform prevederilor Acordului.

5. Termenii planului de plăți

Termenii de plată sunt cei din Formularul de comandă și din Acord. Orice actualizări sau modificări aduse acestor Termeni de plată se vor aplica numai pe viitor, Formularelor de comandă noi.

6. Reînnoirea

Dacă doriți să reînnoiți Serviciile pentru un nou Termen, trebuie să trimiteți o notificare către Lenovo, conform prevederilor referitoare la reînnoire din Formularul de comandă.