

Plán popisu služby Lenovo Device Intelligence

Tento plán popisu služby Lenovo Device Intelligence (ďalej len „plán služby“) je začlenený do Zmluvy o poskytovaní Lenovo cloudových služieb, ktorú ste predtým prijali vy alebo zákazník (ďalej len „zmluva“). Tento plán služby mení a dopĺňa zmluvu výlučne v súvislosti so službou uvedenou v tomto pláne služby. Všetky pojmy s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nie sú definované v tomto pláne služby, budú mať význam uvedený v zmluve.

Ak uzatvárate tento plán služby v mene zákazníka kliknutím na možnosť jeho prijatia, vyhlasujete a zaručujete, že: a) máte plné zákonné splnomocnenie zaviazať zákazníka k tomuto plánu služby, b) ste si prečítali tento plán služby a rozumiete mu a c) v mene zákazníka súhlasíte s týmto plánom služby.

Zmluvné strany sa dohodli nasledovne:

1. Definície

„**Objednávkový formulár**“ znamená prevádzkovú kúpnu zmluvu uzavretú medzi zákazníkom a spoločnosťou Lenovo.

„**Služba**“ znamená iba ponuku softvéru ako služby Lenovo Device Intelligence.

„**SLA**“ znamená zmluvu o úrovni poskytovaných služieb v súlade s definíciou ich podľa podmienok poskytovania daných služieb od spoločnosti Lenovo.

„**Koncoví používatelia**“ sú zamestnanci zákazníka, na ktorých počítačoch môže byť nasadený tento produkt.

2. Popis služby

Proaktívny a prediktívny softvér ako služba využívaný na monitorovanie stavu a používajúci technológiu strojového učenia na báze umelej inteligencie na nasledujúce účely:

1. Monitorovanie stavu počítačov s cieľom vyhľadávať minulé a budúce problémy, ktoré je potrebné opraviť alebo im predísť (proaktívna technológia).
2. Monitorovanie stavu počítačov pomocou strojového učenia na báze umelej inteligencie a modelovania údajov na vyhľadávanie vzorov a anomálií, ktoré by naznačovali, že príslušný hardvér, softvér alebo iné prvky systému čoskoro zlyhajú (prediktívna technológia). Neustále prekalibrovanie s cieľom stále zvyšovať inteligentnosť dátových modelov a prediktívnej presnosti.
3. Proaktívne odosielanie výstrah správcov IT v prípade, že bude predpovedané zlyhanie alebo už k nemu došlo.
4. Odporúčanie normatívnych riešení pre správcov IT.
5. Riešenie problémov s poskytovaním možnosti voľby ďalších krokov pre správcov IT v závislosti od zisteného problému.
6. Poskytovanie administratívneho informačného panela na vizualizáciu, spravovanie a podporu zariadení v doméne zákazníka.
7. Integrácia informačného panela s inými aplikáciami od tretích strán na spravovanie pracovných postupov a ďalšie analyzovanie/vytváranie prehľadov. Poskytovanie rozhrania API na pripojenie prediktívnych a proaktívnych nástrojov od tretích strán.

Toto riešenie je určené na používanie pre správcu IT na strane zákazníka alebo osobu s podobnou rolou, ktorá je zodpovedná za spravovanie a podporu počítačových zariadení zákazníkových zamestnancov/koncových používateľov, v ktorých bude nasadené toto riešenie.

3. Podpora

Zmluva o úrovni služieb od spoločnosti Lenovo. Počas doby účinnosti príslušnej zmluvy bude webové rozhranie funkčné a dostupné zákazníkovi najmenej 99,9 % času v ktoromkoľvek kalendárnom mesiaci. Ak spoločnosť Lenovo nespĺní zmluvu o úrovni služieb a ak zákazník splní svoje povinnosti na základe tejto zmluvy o úrovni služieb, zákazník bude mať nárok na získanie kreditov na služby. V tejto zmluve o úrovni služieb sa uvádza jediný a výlučný nápravný prostriedok zákazníka v prípade nesplnenia podmienok zmluvy o úrovni služieb zo strany spoločnosti Lenovo.

Podpora poskytovaná spoločnosťou Lenovo. Všetkým zákazníkom sa bude poskytovať štandardná podpora, ktorá zahŕňa nasledujúce súčasti: pravidelné aktualizácie služieb, základné online svojpomocné riešenia a školenia pre koncových používateľov a správcov určené na pomoc zákazníkovi pri implementácii a používaní služieb, prístup k online podpore a podpora pri riešení problémov súvisiacich so správnym fungovaním služieb. Pokročilé školenia môžu byť spoplatnené.

Technická podpora. Zákazník je zodpovedný za odpovedanie na otázky svojich koncových používateľov týkajúce sa používania produktov zákazníkom alebo koncovými používateľmi. Spoločnosť Lenovo poskytuje služby technickej podpory pre produkty iba v rozsahu uvedenom v dokumentácii k podmienkam podpory poskytovanej spoločnosťou Lenovo.

4. Doba účinnosti služby

Táto služba zostane aktívna po dobu účinnosti uvedenú v prevádzkovom dokumente objednávkového formulára, pokiaľ neuplynie jej platnosť alebo nebude vypovedaná v súlade so zmluvou.

5. Podmienky platobného plánu

Platobné podmienky sú stanovené v súlade s objednávkovým formulárom a zmluvou. Aktualizácie alebo úpravy týchto platobných podmienok sa budú vzťahovať iba na nové objednávkové formuláre.

6. Predĺženie

Ak si chcete predĺžiť dobu účinnosti služieb na ďalšie obdobie, musíte spoločnosti Lenovo poskytnúť oznámenie v súlade s ustanovením o predlžovaní doby účinnosti uvedeným v objednávkovom formulári.