

## Tjänstbeskrivningsschema för Lenovo Device Intelligence

Detta Tjänstbeskrivningsschema för Lenovo Device Intelligence ("Tjänstschema") omfattas av det Lenovo Software as Service Cloud-avtal som tidigare har godkänts av Dig eller Kunden ("Avtalet"). Detta Tjänstschema ändrar Avtalet endast med avseende på den Tjänst som anges i detta Tjänstschema. Alla termer med stor begynnelsebokstav som inte definieras i detta Tjänstschema har samma innebörd som i Avtalet.

Om Du ingår detta Tjänstschema för en Kunds räkning genom att klicka för att godkänna det, intygar och garanterar Du att: (a) Du har full rättslig befogenhet att binda Kunden till detta Tjänstschema, b) Du har läst och förstått detta Tjänstschema och (c) Du godkänner detta Tjänstschema för Kundens räkning.

Parterna samtycker till följande:

### 1. Definitioner

"**Beställningsformulär**" avser det operativa försäljningsavtal som ingås mellan Kunden och Lenovo.

"**Tjänst**" avser endast Lenovo Device Intelligence SaaS-tjänsten.

"**Servicenivåavtal**" avser det servicenivåavtal (SLA) som definieras i Lenovos Användarvillkor.

"**Slutanvändare**" avser Kundens anställda på vars datorer Produkten kan implementeras.

### 2. Beskrivning av Tjänsten

En SaaS-lösning för proaktivt och prediktivt underhåll som använder övervakning av datorns hälsotillstånd och AI-maskininlärningsteknik för att:

1. utföra hälsokontroller av datorn i syfte att upptäcka befintliga problem som kräver åtgärd (proaktiv teknik)
2. utföra hälsokontroller av datorn samt tillämpa AI-maskininlärning och datamodellering för att identifiera mönster och avvikelser som kan indikera potentiella problem med maskinvara, programvara eller andra systemkomponenter (prediktiv teknik). Tjänsten kalibreras löpande för att förbättra datamodellerna och den prediktiva exaktheten.
3. proaktivt skicka varningar till IT-administratörer om ett fel förutses eller redan har inträffat
4. rekommendera lösningar som kan implementeras av IT-administratörer
5. lösa problem och ge administratörer möjlighet att vidta åtgärd beroende på typen av problem
6. tillhandahålla en administrativ instrumentpanel för visualisering, hantering och support av enheter på kunddomänen
7. integrera instrumentpanelen med andra tredjepartsprogram för arbetsflödeshantering och ytterligare dataanalyser/insikter, tillhandahålla ett API för att koppla samman prediktiva och proaktiva tredjepartsverktyg.

Lösningen är avsedd att användas av Kundens IT-administratör eller en liknande roll som ansvarar för hantering och support av Kundens anställdas/Slutanvändares datorer på vilka lösningen implementeras.

### **3. Support**

Lenovos Servicenivåavtal. Under Giltighetsperioden för gällande avtal kommer webbgränssnittet att vara i drift och tillgängligt för Kunden minst 99,9 % av tiden under en given kalendermånad. Om Lenovo inte uppfyller villkoren i Servicenivåavtalet och Kunden uppfyller sina skyldigheter enligt samma avtal är Kunden berättigad till Tjänstekrediter. Detta Servicenivåavtal utgör Kundens enda rättsmedel i händelse att Lenovo inte uppfyller Servicenivåavtalet.

Lenovos Support. Alla Kunder får Standardsupport, vilket innefattar följande: underhållsuppdateringar av Tjänsterna, grundläggande självhjälp online och utbildning för Slut användare och Administratörer utsedda att hjälpa Kunder med implementering och användning av Tjänsterna, åtkomst till support online och hjälp vid frågor relaterade till Tjänsten så att den fungerar som avsett. Avancerad utbildning kan erbjudas mot avgift.

Teknisk support. Kunden ansvarar för att svara på frågor från Slut användare om Kundens eller Slut användarens användning av Produkterna. Lenovo tillhandahåller Tekniska supporttjänster för Produkterna endast i den utsträckning som beskrivs i Lenovos supportdokumentation.

### **4. Tjänstens Giltighetsperiod**

Denna Tjänst är i drift under den Giltighetsperiod som anges i Beställningsformuläret, såvida den inte upphör eller sägs upp i enlighet med Avtalet.

### **5. Betalningsvillkor**

Gällande Betalningsvillkor definieras i Beställningsformuläret och Avtalet. Uppdateringar eller modifieringar av dessa Betalningsvillkor gäller endast eventuella nya Beställningsformulär.

### **6. Förnyelse**

Om Du vill förnya Tjänsterna ytterligare en Giltighetsperiod måste Du meddela Lenovo enligt bestämmelserna kring förnyelse i Beställningsformuläret.