

レノボ・デバイス・インテリジェンス・プラス・サービス説明書・別紙

このレノボ・デバイス・インテリジェンス・プラス・サービス説明書・別紙(「本サービス別紙」)は、貴社または顧客が従前承諾したレノボ・ソフトウェア・アズ・ア・サービス・クラウド契約(「本契約」)を構成するものである。本サービス別紙は、本サービス別紙にて特定されている本サービスに関してのみ、本契約を修正するものである。本サービス別紙にて定義されていない用語は、本契約における定義と同様の意味を有する。

貴社が、本サービス別紙をクリック承認することによって、顧客に代わり本サービス別紙を締結する場合、貴社は、(a)本サービス別紙に顧客を拘束する完全な法的権限を有すること、(b)本サービス別紙を読み、その内容を理解したこと、および(c)顧客を代理して本サービス別紙に同意することを表明し保証する。

両当事者は、以下の通り合意する。

1. 定義

「注文書」とは、顧客とレノボとの間で締結される営業販売契約を意味する。

「個人識別情報」とは、氏名、連絡先情報(電子メールアドレス、郵便住所および電話番号を含むが、これらに限定されない。)、政府識別番号、金融口座番号、決済カード情報、取引情報、クレジット報告情報、生体情報、IP アドレス、ネットワークおよびハードウェア識別子、保護された健康情報、位置情報、ならびに個人またはその本製品の使用に関するその他の情報を含むが、これらに限定されない。

「サービス」とは、レノボ・デバイス・インテリジェンス・プラス SAAS の提供のみを意味する。

「SLA」とは、レノボ TOS に定義される SLA またはサービス・レベル契約を意味する。

「エンドユーザー」とは、本製品がその PC に設定される顧客の従業員を意味する。

2. サービスの説明

以下の事項を行うための健全性モニタリングおよび AI 機械学習技術を用いた、積極的かつ予測的な保守 SaaSソリューション:

1. 改善が必要な既に発生済みの問題を検出するために、パソコンの健全性モニタリングスキャンを実施する。(積極的技術)
2. パソコンの健全性モニタリング、AI 機械学習、データモデリングを実施して、ハードウェア、ソフトウェア、またはその他選択されたシステム要素が機能しないパターンや異常を探す(予測的技術)。定期的な再調整を行い、データモデルと予測精度をより高める。
3. 障害が予測される場合、または既に障害が発生している場合、IT 管理者に積極的にアラートを送信する。
4. IT 管理者が実施できる規範的な解決策を推奨する。
5. 問題を解決し、表面化した問題に応じて管理者に解決策の選択肢を提示する。
6. カスタマードメイン内のデバイスの可視化、管理およびサポートのための管理ダッシュボードを提供する。
7. 第三者が提供するワークフロー管理と追加の分析/洞察のためのアプリケーションとダッシュボードを統合する。第三者が提供する積極的かつ予測的ツールと接続するための API を提供する。

かかるソリューションは、顧客の IT 管理者または本ソリューションが配備される顧客の従業員/エンドユーザーの PC デバイスを管理・サポートする類似の担当者によって使用されることを目的とす

る。

3. サポート

レノボ SLA 該当する契約の契約期間中、ウェブインターフェイスは、いずれの暦月においても少なくとも99.9%の時間稼働し、顧客によって利用可能なものとする。レノボが SLA を充足せず、かつ顧客が SLA に基づく義務を履行した場合、顧客は、サービスクレジットを受領する権利を有する。レノボが SLA を充足しない場合、本 SLA をもって顧客の唯一かつ排他的な救済手段とする。

レノボ・サポート すべての顧客は、以下の標準サポートを受けるものとする。

本サービスのメンテナンスのアップデート、本サービスの実施および利用について顧客をサポートするために設計されたエンドユーザーおよび管理者向けの基本的なオンラインセルフサポートおよびトレーニング、本サービスが目的どおりに機能するためのオンラインサポートおよび関連問題に対するアクセス。高度なトレーニングは有料にて受けることができる。

技術的サポート 顧客は、顧客またはエンドユーザーによる本製品の使用に関する自己のエンドユーザーからの質問に対応する責任を負う。レノボは、レノボのサポート文書の条件に記載される範囲においてのみ、本製品の技術サポートサービスを提供する。

4. サービス期間

本サービスは、注文書のオペレーション書面に規定された期間、有効に存続するものとする。ただし、本サービスが本契約に基づき満了または終了した場合はこの限りではない。

5. 支払条件

支払条件は、注文書および本契約に従うものとする。かかる支払条件の更新または修正は、新規の注文書に対してのみ、将来的に適用されることとする。

6. 更新

貴社は、本サービスの更新を希望する場合、注文書の更新規定に従ってレノボに通知しなければならない。