

# Servicevereinbarung der Lenovo Infrastructure Solutions Group

**BITTE BEACHTEN: LESEN SIE DIE FOLGENDEN BEDINGUNGEN SORGFÄLTIG DURCH. DIESE SERVICEVEREINBARUNG DER LENOVO INFRASTRUCTURE SOLUTIONS GROUP (DIE „VEREINBARUNG“) STELLT EINE RECHTLICH BINDENDE VEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND DER LENOVO GESELLSCHAFT DAR, DIE UNTEN BESCHRIEBEN IST („LENOVO“ ODER „WIR“). SIE NEHMEN DIESE BEDINGUNGEN DURCH DIE NUTZUNG ODER ANMELDUNG FÜR EINEN SERVICE AN. WENN SIE DIESE BEDINGUNGEN NICHT ANNEHMEN MÖCHTEN, DANN DÜRFEN SIE DIE SERVICES NICHT NUTZEN ODER SICH DAFÜR ANMELDEN. BENACHRICHTIGEN SIE STATTDESSEN LENOVO ODER IHREN VERKÄUFER INNERHALB VON DREIßIG (30) TAGEN AB DEM KAUFDATUM, UM DEN KAUF ZU STORNIEREN UND EINE ERSTATTUNG ZU ERHALTEN. SOBALD SIE SICH FÜR DIESEN SERVICE ANGEMELDET HABEN, WIRD ES KEINE ERSTATTUNG VON LENOVO GEBEN.**

## Vertragschließende Gesellschaft:

Diese Vereinbarung wird zwischen Ihnen und Lenovo in dem Markt geschlossen, in dem Sie den Service erworben haben. Wenn Lenovo kein Tochterunternehmen im Markt des Erwerbs benennt, ist die vertragschließende Lenovo Gesellschaft Lenovo Global Technology HK Ltd.

## 1. Umfang der Vereinbarung

Diese Vereinbarung stellt gemeinsam mit der Begrenzten Gewährleistung (Statement of Limited Warranty) die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und Lenovo hinsichtlich aller Garantieverlängerungen (Warranty Extension), Garantieverweiterungen (Warranty Upgrade), Nachgarantien (Post Warranty Maintenance) und sonstigen über eine Teilenummer verkauften Services (jeweils ein „Service“) für die Produkte dar, die in Ihrer Rechnung oder Bestellbestätigung aufgeführt sind. Sie ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen zwischen Ihnen und Lenovo in Bezug auf einen Service. Alle zusätzlichen oder anderslautenden Bestimmungen in einer Bestellung oder schriftlichen Absprachen Ihrerseits sind als ungültig und unwirksam zu betrachten. Diese Vereinbarung ändert die Begrenzte Gewährleistung nur wie unten dargelegt. **Diese Vereinbarung enthält Beschreibungen der verfügbaren Services, die über eine Teilenummer verfügbar sind. Nicht alle Serviceleistungen sind in allen Regionen oder Märkten verfügbar.** Diese Vereinbarung bezieht sich ausschließlich auf den von Ihnen erworbenen Service. Alle im Rahmen dieser Vereinbarung erworbenen Services werden gemäß den jeweiligen Beschreibungen unten bereitgestellt.

## 2. Nicht im Umfang der Vereinbarung enthalten

Der Umfang der Vereinbarung erstreckt sich nicht auf Folgendes: (i) den ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb eines Produkts; (ii) den Verlust oder die Beschädigung Ihrer Daten; (iii) alle Software-Programme, ob mit einem Produkt bereitgestellt oder nachträglich installiert; (iv) Fehler oder Schäden, die auf Fehlbedienung, Missbrauch, Unfall, Änderung, nicht geeignete physische oder Betriebsumgebungen, Naturkatastrophen, Überspannungen, unsachgemäße Wartung oder eine Benutzung, die nicht den Produktinformationsmaterialien entspricht, zurückzuführen sind; (v) Schäden, die durch einen nicht autorisierten Service-Provider verursacht werden; (vi) Fehler und Schäden, die durch Produkte anderer Hersteller verursacht werden, einschließlich solcher, die Lenovo auf Ihre Nachfrage hin bereitstellt oder in das Lenovo Produkt integriert; (vii) Produkte oder Teile eines Lenovo Produkts oder nicht von Lenovo stammenden Produkts, dessen Kennzeichnungsetikett verändert oder entfernt wurde; (viii) Zubehör, Verbrauchsmaterialien, einige Einheiten wie z. B. Fusion E/A- und Solid-State-Einheiten jenseits der jeweiligen Lese-/Schreib- oder Nutzungsdauerbeschränkungen, und bestimmte Teile (z. B. Akkus, Rahmen, Abdeckungen), oder (ix) bereits bestehende Defekte an Ihrem Produkt, die am oder vor dem Datum dieser Vereinbarung aufgetreten sind.

### 3. Registrierung und Aktivierung für Services

Über den Registrierungs- und Aktivierungsprozess für Services berechtigt Lenovo Ihr Hardwareprodukt für den Service, den Sie erworben haben. Ihr Service muss von Ihnen oder einem von Ihnen autorisierten Vertreter innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Erwerbsdatum bei Lenovo registriert werden. Je nach erworbenem Service kann zusätzlich zur Registrierung eine Aktivierung erforderlich sein. Der Aktivierungsprozess stellt Standortdaten bereit, die für die Erfüllung bestimmter Servicelevel notwendig sind. Diese Services sind nachstehend in Abschnitt 4 im Detail aufgeführt.

### 4. Serviceangebote

Die unten stehenden Angebotsbedingungen gelten für die jeweiligen von Ihnen erworbenen Services. Diese Serviceangebote sind nur mit bestimmten Produkten kompatibel. Die Bereitstellung dieser Service hängt von der Verfügbarkeit der Ersatzteile ab.

#### 4.1. Garantieverlängerung (Warranty Extension)

Die Dauer der Garantieverlängerung für Ihr Produkt gilt für den von Ihnen erworbenen Zeitraum ab dem Anfangsdatum Ihres ursprünglichen Basis-Garantiezeitraums. Dieser Service muss innerhalb des ursprünglichen Basis-Garantiezeitraums Ihres Produkts erworben und registriert werden.

#### 4.2. Garantierweiterung (Warranty Upgrade) und Nachgarantieservice (Post Warranty, auch bezeichnet als Wartungsservice)

Der Servicetyp Ihrer Begrenzten Gewährleistung und aller geltenden Garantieverlängerungen wird gemäß der von Ihnen erworbenen Garantierweiterung auf den unten genannten Servicetyp hochgestuft.

Der Service ist nur dann für Lenovo Geräte verfügbar, wenn die Garantierweiterung innerhalb des ursprünglichen Basis-Garantiezeitraums des Geräts erworben und registriert wurde, bzw. für Nachgarantie, wenn das Gerät nach Ermessen von Lenovo in funktionsfähigem Zustand ist. Wir behalten uns das Recht vor, das Gerät innerhalb eines Monats ab dem Erwerbsdatum des Service zu überprüfen. Wenn sich das Gerät nach Ermessen von Lenovo nicht in einem zur Erbringung der Services annehmbaren Zustand befindet, werden wir Sie hiervon in Kenntnis setzen, Sie hinsichtlich der Kosten für eine Instandsetzung des Geräts beraten oder die Nachgarantieleistung beenden.

Im Fall einer Lücke zwischen dem Ende des Garantiezeitraum für Geräte und dem Erwerb eines und dem Abschluss der Registrierung für einen Wartungsvertrag nach Ablauf der Garantie behält sich Lenovo das Recht vor, den Service in den ersten 30 Tagen der Abdeckung nach Ablauf der Garantie abzulehnen. Diese Bestimmung gilt neben der Forderung, dass das Gerät zu Beginn des Abdeckungszeitraums in einwandfreiem Zustand sein muss und Lenovo zwecks Überprüfung des Zustands zur Verfügung gestellt werden muss.

### Definition/Beschreibung der Services

#### Durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit („CRU“)

Lenovo sendet CRUs an Sie, die von Ihnen zu installieren sind. Die Installation von Tier 1-CRUs verlangt nur wenig Können; für Tier 2-CRUs hingegen sind technische Fähigkeiten und Werkzeuge erforderlich. Sie können im Rahmen des für Ihr Gerät bestimmten Garantieservicetyps die Installation von Tier 2-CRUs durch einen von Lenovo autorisierten Service-Provider anfordern. Lenovo nennt die Materialien, die zusammen mit einer Austausch-CRU versendet werden, und bestimmt, ob eine defekte CRU zurückgesendet werden muss. Ist eine Rücksendung erforderlich, 1) werden Anweisungen zur Rücksendung und ein entsprechendes Behältnis zusammen mit der Austausch-CRU versendet, und 2) wird Ihnen die Austausch-CRU in Rechnung gestellt, wenn Lenovo die defekte CRU nicht erhält.

Eine Liste der CRUs und ihrer Kennzeichnungen finden Sie in den mit Ihrem Produkt versendeten Unterlagen oder unter [www.lenovo.com/CRUs](http://www.lenovo.com/CRUs).

#### Vor Ort austauschbare Funktionseinheiten („FRU“)

Gilt Ihr Austauschteil nicht als CRU, handelt es sich um eine vor Ort austauschbare Funktionseinheit (Field Replaceable Unit, FRU). Die Installation einer FRU wird von einem Servicetechniker vorgenommen.

**Von Technikern installierte CRUs.** Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt durch eine CRU behoben werden kann, wird gemäß Ihrem jeweiligen Servicetyp ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, der die CRU installiert. Im Rahmen der Begrenzten Gewährleistung liegt die Verantwortung für den Austausch von Teilen mit einer CRU bei Ihnen. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen.

#### Vor-Ort-Service

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Informationen zu marktspezifischen Varianten finden Sie im Anhang.

## Lieferung von Ersatzteilen

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann und ein CRU-Ersatzteil benötigt wird, schickt Lenovo eine Austausch-CRU an Ihren Standort. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann und ein FRU-Ersatzteil benötigt wird, wird ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen.

## Von Technikern installierte Ersatzteile

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen.

## Servicezeiten bei Einsätzen im Außendienst

9x5-Abdeckung: 9 Stunden pro Tag, 5 Tage die Woche während der normalen Geschäftszeiten, lokale und nationale Feiertage ausgeschlossen

24x7-Abdeckung: Rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr

## Reaktionszeiten

**Ein Reaktionszeitziel von 8 Stunden** umfasst den Zeitraum von Abschluss und Erfassung der telefonischen Fehlerbehebung bis zur Lieferung der CRU oder bis zur Ankunft von Servicetechniker und Ersatzteil am Standort des Kunden zwecks Reparatur. Dieser Zeitraum von 8 Stunden gilt zusätzlich zum durchschnittlich zur Problembestimmung benötigten Zeitraum von 2 Stunden ab Eingang der Serviceanfrage, damit die Parteien das Problem ermitteln und den notwendigen Handlungsplan definieren können.

**Ein Reaktionszeitziel von 4 Stunden** umfasst den Zeitraum von Abschluss und Erfassung der telefonischen Fehlerbehebung bis zur Lieferung der CRU oder bis zur Ankunft von Servicetechniker und Ersatzteil am Standort des Kunden zwecks Reparatur. Dieser Zeitraum von 4 Stunden gilt zusätzlich zum durchschnittlich zur Problembestimmung benötigten Zeitraum von 2 Stunden ab Eingang der Serviceanfrage, damit die Parteien das Problem ermitteln und den notwendigen Handlungsplan definieren können. Informationen zu marktspezifischen Varianten finden Sie im Anhang.

**Ein Reaktionszeitziel von 2 Stunden** umfasst den Zeitraum von Abschluss und Erfassung der telefonischen Fehlerbehebung bis zur Lieferung der CRU oder bis zur Ankunft von Servicetechniker und Ersatzteil am Standort des Kunden zwecks Reparatur. Dieser Zeitraum von 2 Stunden gilt zusätzlich zum durchschnittlich zur Problembestimmung benötigten Zeitraum von 2 Stunden ab Eingang der Serviceanfrage, damit die Parteien das Problem ermitteln und den notwendigen Handlungsplan definieren können. Informationen zu marktspezifischen Varianten finden Sie im Anhang.

**Zugesicherter Reparaturservice (CSR) innerhalb von 24 Stunden** umfasst den Zeitraum vom Eingang der Serviceanfrage im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker. „Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit“ bedeutet, dass die Einheit betriebsbereit ist, jedoch keine Betriebssysteme, Geschäftsanwendungen und/oder Kundendaten geladen hat. Informationen zu marktspezifischen Varianten finden Sie im Anhang.

**Zugesicherter Reparaturservice (CSR) innerhalb von 8 Stunden** umfasst den Zeitraum vom Eingang der Serviceanfrage im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker. „Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit“ bedeutet, dass die Einheit betriebsbereit ist, jedoch keine Betriebssysteme, Geschäftsanwendungen und/oder Kundendaten geladen hat.

**Zugesicherter Reparaturservice (CSR) innerhalb von 6 Stunden** umfasst den Zeitraum vom Eingang der Serviceanfrage im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker. „Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit“ bedeutet, dass die Einheit betriebsbereit ist, jedoch keine Betriebssysteme, Geschäftsanwendungen und/oder Kundendaten geladen hat. Informationen zu marktspezifischen Varianten finden Sie im Anhang.

## Die Bedingungen unten gelten für die jeweiligen von Ihnen erworbenen Garantie- und Serviceerweiterungen und Nachgarantie-Serviceangebote.

### a. Am nächsten Werktag gelieferte Ersatzteile

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann und ein CRU-Ersatzteil benötigt wird, unternimmt Lenovo wirtschaftlich angemessenen Bemühungen, um am nächsten Werktag eine Austausch-CRU an Ihren Standort zu senden. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann und ein FRU-Ersatzteil benötigt wird, wird am nächsten Werktag ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten, wie vom jeweiligen Markt definiert, verfügbar, lokale und nationale Feiertage ausgeschlossen.

### b. Service am nächsten Arbeitstag – wird auch als von Technikern am nächsten Werktag installierte Ersatzteile und Reparatur vor Ort am nächsten Werktag bezeichnet

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird am nächsten Werktag ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten des jeweiligen Marktes verfügbar, lokale und nationale Feiertage ausgeschlossen. Wenn ungeachtet anders lautender Bestimmungen lokale Teilleverandzeiten Auswirkungen auf eine Lieferung oder Reaktion am nächsten Werktag haben, unternimmt Lenovo alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um eine Lieferung und Service am nächsten Werktag sicherzustellen, übernimmt für diese

Liefer- oder Reaktionszeiten jedoch keine Haftung. Konsultieren Sie Anhang A, um marktspezifische Informationen zu erhalten.

**c. Reparatur vor Ort rund um die Uhr mit 8 Stunden Reaktionszeit**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 8 Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

**d. Von Technikern am nächsten Arbeitstag installierte Ersatzteile, 9 Stunden pro Tag, 5 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit (Geschäftszeiten) – wird auch als Reparatur vor Ort 9 Stunden pro Tag, 5 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit bezeichnet**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 4 Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ beschrieben. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten, wie vom jeweiligen Markt definiert, verfügbar, lokale und nationale Feiertage ausgeschlossen. **Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

**e. Service rund um die Uhr mit 4 Stunden Reaktionszeit – wird auch als von Technikern installierte Ersatzteile, 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit und als Reparatur vor Ort 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit oder Reparatur vor Ort, 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, Lieferung am selben Tag bezeichnet**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 4 Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

**f. 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 2 Stunden Reaktionszeit – wird auch als von Technikern installierte Ersatzteile, 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche mit 2 Stunden Reaktionszeit und als Reparatur vor Ort 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche mit 2 Stunden Reaktionszeit bezeichnet**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 2 Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

**g. Rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden – wird auch als von Technikern installierte Ersatzteile, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden und als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden bezeichnet**



Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 24 Stunden wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ beschrieben ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

**h. Von Technikern installierte Ersatzteile, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 8 Stunden - auch bekannt als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 8 Stunden**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 8 Stunden wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ beschrieben ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

**i. Rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden – wird auch als von Technikern installierte Ersatzteile, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden und als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden bezeichnet**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 6 Stunden wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ beschrieben ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

**Ausschlüsse von Service-Levels**

Ausschlüsse gelten für Produktversagen außerhalb der Kontrolle des Service-Providers oder aufgrund (unter anderem) folgender Ursachen:

- Wenn der Kunde sich entscheidet, keine elektronischen Services einzurichten und zu betreiben, wenn diese kostenlos im Rahmen der Basisgarantie oder -Wartung verfügbar und auf Minimierung der System-Stillstandszeiten ausgelegt sind
- Aufgeschobene Wartungstätigkeiten, wenn aufgeschobene Wartung ein Konstruktionsmerkmal des betroffenen Gerätes ist
- Zeiträume geplanter oder Notfall-Wartungstätigkeiten
- Versagen aufgrund von Problemen mit vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalten oder Programmierfehler unter anderem bei Installation und Integration von Inhalten
- Versagen aufgrund von Systemadministration, Befehlen, durch den Kunden oder Kundenvertreter vorgenommene Dateitransfers
- Versagen aufgrund von Arbeiten, die auf Anfrage des Kunden durchgeführt wurden oder aufgrund anderer Tätigkeiten auf Anweisung des Kunden
- Denial-of-Service-Angriffe, Naturkatastrophen, Änderungen aufgrund von staatlichen, politischen oder anderen regulatorischen Eingriffen oder gerichtlichen Anordnungen, Streiks oder Arbeitskämpfen, zivile Ungehorsam, Kriegshandlungen, Handlungen gegen Parteien (einschließlich Carriern und anderen Anbietern des Service-Providers) und anderen Ereignissen höherer Gewalt
- Unzureichende Verfügbarkeit oder unangemessene Reaktionszeit durch den Kunden, den vom Kunden autorisierten Service-Provider oder den zur Problembhebung autorisierten Anbieter bei der Reaktion auf Vorfälle, bei denen zur

Ursachenbestimmung und/oder Behebung die Mitwirkung des Kunden erforderlich ist, einschließlich der Verantwortung des Kunden für erforderliche Dienste

- Versagen aufgrund von Firmware- oder Microcode-Problemen
- Bei Speichermedien begrenzt auf den Zeitaufwand zum Austausch der Hardware; der Zeitaufwand zur Wiederherstellung von Laufwerken und Daten ist ausgenommen
- Versagen aufgrund von Problemen bezüglich Lizenzen
- Bei der Berechnung des zugesicherten Reparaturservice werden jegliche Verzögerungen durch den Kunden von der Gesamtmessung abgezogen. Solche Verzögerungen umfassen unter anderem
- Verzögerungen dabei, dem Service-Provider bei der Ankunft am Standort die nötige Sicherheitsermächtigung zu verleihen,
- jegliche Verzögerungen aufgrund einer Verschiebung des Termins Ihrerseits, Unzureichende Verfügbarkeit oder unangemessene Reaktionszeit durch den Kunden bei der Reaktion auf Vorfälle
  - Versagen oder zeitweilige Nicht-Verfügbarkeit aufgrund von Handlungen oder Versäumnissen von Drittparteien
  - Versagen aufgrund von Hardware oder Software, die nicht von Lenovo ist
  - Installation von kundeninstallierbaren Firmware- und/oder Softwareaktualisierungen
- Backup und Wiederherstellung von Betriebssystemen, Software und/oder Daten
- Probetrieb von Anwendungen oder andere Tests, die vom Kunden angefragt oder angefordert wurden
- Unzureichende Verfügbarkeit oder unangemessene Reaktionszeit durch den Kunden bei der Reaktion auf Vorfälle
- Ausfälle von Drittanbieterprodukten sind von den Service-Level-Anforderungen ausgeschlossen.

#### **j. YourDrive YourData – auch als Keep Your Drive bekannt – Multi Drive- und Festplatten-Beibehaltung**

Ein im Rahmen der Begrenzten Gewährleistung von Lenovo ausgetauschtes, defektes Teil Ihres Produkts geht in das Eigentum von Lenovo über. Vorbehaltlich der Bedingungen dieser Vereinbarung dürfen Sie bei YourDrive YourData das defekte Teil, das im Rahmen der Begrenzten Gewährleistung ausgetauscht wird, behalten. Dieser Service gilt für das Originalteil Ihres Produkts und Austauschteile, die im Rahmen der Begrenzten Gewährleistung für Ihr Produkt geliefert wurden. Sie müssen Lenovo die Seriennummer jedes Teils, das Sie im Rahmen dieses Service behalten, mitteilen und jegliche Dokumentation, die von Lenovo zur Bestätigung Ihrer Beibehaltung des Teils benötigt wird, ausfüllen. Dieser Service gilt nur für Teile von Produkten, die von Ihnen gekauft wurden. Die einzigen Teile, die für den YourDrive YourData-Service in Frage kommen, sind nichtflüchtige Speicher (Non-volatile memory, „NVM“). NVM ist eine Art Computerspeicher, der die Fähigkeit hat, gespeicherte Daten auch im Falle einer Stromabschaltung zu halten. NVM kann Flash-Speicher, Festwertspeicher („ROM“), ferroelektrischen RAM, einige Arten von magnetischen Computerspeichergeräten (z. B. Festplattenlaufwerke, USB-Sticks, Disketten, Magnetbänder und optische Speicherplatten) umfassen.

### **4.3. Andere Services – Microcode-Support**

#### **a. Die Lenovo Microcode-Support-Analyse („Microcode-Services“)**

Die Microcode-Supportanalyse umfasst eine Unterstützung des Microcodes für die in Frage kommenden Lenovo Geräte gemäß der erworbenen Lenovo Services Teilenummer und stellt Ihnen die von Ihnen gewählte Microcode-Supportanalyse, im Folgenden beschrieben, zur Verfügung. Typ und Frequenz der Microcode-Services sind durch die erworbene Lenovo Services Teilenummer festgelegt. Als Vorbedingungen zur Bereitstellung der Microcode-Services muss jedes der in Frage kommenden Geräte von Lenovo, wie im Folgenden angegeben, für das Microcode-Support bereitgestellt wird, (i) zu Beginn der Microcode-Services vollständig betriebsbereit sein, (ii) unterstützten Microcode und ein unterstütztes Software-Level aufweisen und (iii) von der Lenovo Wartungsgarantie abgedeckt sein. Zudem müssen gegebenenfalls die Lenovo Microcode-Datenerfassungstools auf in Frage kommenden Lenovo Geräten installiert sein, um Microcode-Level zu erfassen.

#### **b. Microcode-Support – Services-Koordination**

Der Vertreter des Projektmanagement-Büros wendet sich an Ihre Kontaktstelle, um zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) eine Remote-Telefonkonferenz zur Planung mit einer Dauer von bis zu 30 Minuten durchzuführen, um Folgendes zu erörtern:

- i. Die Ziele der Microcode-Services;
- ii. die im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten in Frage kommenden Lenovo Geräte;
- iii. Rollen und Verantwortlichkeiten und Betriebssystem-Level. Lenovo führt eine Analyse durch und verifiziert, ob die dokumentierten Microcode-Level aller zur Microcode-Supportanalyse in Frage kommenden Lenovo Geräte gemäß der erworbenen Lenovo Services-Teilenummer aktuell sind, wobei alle Abhängigkeiten auf Betriebssystem- und Treiberebene berücksichtigt werden. Zudem werden Abhängigkeiten zwischen miteinander verbundenen in Frage kommenden Lenovo Geräten verifiziert. Eine Verifizierung der Abhängigkeiten in einem Netzwerk wird nur durchgeführt, wenn Microcode-Services für die verbundenen Netzwerkkomponenten erworben wurden. Wurde die Microcode-Supportanalyse durchgeführt, sendet der Vertreter des Projektmanagement-Büros auf elektronischem Wege einen Microcode-Supportplan an Ihre Kontaktstelle. Dieses Dokument enthält Ihre aktuellen Microcode-Treiber- und Host-Bus-Adapter-Ebenen Ihrer in Frage kommenden Lenovo Geräte und gegebenenfalls Empfehlungen für Microcode-Upgrades.

### c. Ihre Verantwortlichkeiten im Rahmen der Microcode-Supportanalyse umfassen:

C1. Benennung einer technischen Kontaktperson, die bei der Koordinierung erforderlicher Tätigkeiten im Rahmen der Services Ihre Kontaktstelle zu Lenovo darstellt. Die erste Kontaktstelle ist die Person, auf die Lenovo Services-Teilenummer registriert ist. Ihre Kontaktstelle:

- a. koordiniert Zeitpläne und Termine für ausstehende Maßnahmen mit dem Vertreter des Projektmanagement-Büros von Lenovo und stellt die Einhaltung des vereinbarten Zeitplans sicher;
- b. Sie bleiben während der Bereitstellung der Microcode-Support-Analyse für alle Entscheidungen bezüglich der Upgrades auf den in Frage kommenden Lenovo Geräten verantwortlich, wie im Microcode-Supportplan dokumentiert; hierzu können Updates für Einheitentreiber und/oder Betriebssysteme gehören;
- c. stellt dem Vertreter des Projektmanagement-Büros von Lenovo alle Informationen zur Verfügung, die während des Remote-Planungsanrufs angefragt wurden. Hierzu können die Systemkonfiguration und ein Schema der Netzwerktopologie gehören;
- d. stellt sicher, dass Lenovo über Remote-Zugang auf die in Frage kommenden Lenovo Geräte verfügt, um die erforderlichen Systemdaten abzufragen, oder stellt, falls nach Ermessen des Vertreters des Projektmanagement-Büros von Lenovo möglich, sicher, dass der Vertreter des Projektmanagement-Büros von Lenovo die erforderlichen, von Lenovo benannten Systemdaten erhält. Sie willigen hiermit in die Verwendung von Programmen von Lenovo ein, um die Microcode-Level oder die erforderlichen Daten abzufragen und nehmen die alleinige Verantwortung für die Netzwerksicherheit auf sich;
- e. informiert den Vertreter des Projektmanagement-Büros von Lenovo bezüglich aller Änderungen an den in Frage kommenden Lenovo Geräten und Aktualisierungen des Microcodes, der Treiber oder des Betriebssystems, die nicht im Microcode-Supportplan dokumentiert sind. Lenovo aktualisiert den Microcode-Supportplan entsprechend;
- f. beachtet und befolgt die akzeptierten Lizenzbestimmungen für den Microcode;
- g. installiert und aktiviert gemäß den Anweisungen von Lenovo die Microcode-Datenerfassungsprogramme;
- h. Sie sind für die Wartung der ID- und Kennworttabelle der in Frage kommenden Produkte im Rahmen der gegebenenfalls erforderlichen Microcode-Datenerfassungsprogramme verantwortlich;
- i. entfernt gemäß den Anweisungen von Lenovo die Microcode-Datenerfassungsprogramme;
- j. Sie nehmen die erforderlichen Änderungen am Netzwerk vor, um Lenovo Zugriff zu den in Frage kommenden Lenovo Geräten und dem Netzwerk während der vereinbarten Zeit zu gewähren;
- k. ist für die Datensicherung verantwortlich;
- l. Sie sind für die im Supportplan bereitgestellten Empfehlungen für die Implementierung verantwortlich, sowie für jegliche andere technische Verfahren im Zusammenhang mit den Microcode-Levels für die in Frage kommenden Lenovo Geräte, die Sie im Rahmen dieses Vertrags abonniert haben. Lenovo stellt Ihnen bei der Bereitstellung eines Microcode-Supportplans Fachwissen und Erfahrung zur Verfügung, doch Lenovo hat keine Kenntnisse über sonstige Microcode-Level auf Geräten, die nicht durch diesen Vertrag abgedeckt sind; Sie erkennen an und willigen ein, dass die Leistung von Lenovo von Ihrem Management und der Umsetzung Ihrer Verantwortlichkeiten gemäß dieser Vereinbarung abhängig ist. Jegliche Verzögerungen bei der Umsetzung Ihrer Verantwortlichkeiten kann Verzögerungen bei der Erbringung der Services verursachen und führt zu zusätzlichen Kosten

C2. Sie willigen ein, bei einem Gerät, das sich nicht in Ihrem Eigentum befindet, Erlaubnis zur Wartung des Geräts durch Lenovo einzuholen. Sie willigen ein, unsere Anweisungen zu befolgen und vor der Erbringung von Services gegebenenfalls: 1) die von uns bereitgestellten Verfahren zur Problembestimmung, Problemanalyse und zu Serviceanfragen zu befolgen und 2) alle Programme, Daten und Geldmittel auf einem Gerät zu sichern.

C3. Sie willigen ein, 1) dass Sie für die Ergebnisse dieser Services verantwortlich sind und 2) Lenovo ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu Ihrer Einrichtung gewähren, damit Lenovo seine Verpflichtungen erfüllen kann.

C4. Ihr Zugang zu diesen Service(s) endet gemäß den Angaben der bestellten Teilenummer, ab dem Datum des Verkaufsbelegs Ihres Lenovo Geräts oder des Verkaufsbelegs der Lenovo Wartungsservices; wenn Lenovo Ihnen schriftlich nichts anderes mitteilt. Bei einem Nicht-Lenovo Gerät endet Ihr Zugang zu diesen Services entweder nach einem oder drei Jahren gemäß den Angaben der bestellten Teilenummer, ab dem Datum der Aktivierung dieser Services.

#### C5. Berichte

Lenovo gewährt Ihnen eine unwiderrufliche, nicht ausschließliche, bezahlte Lizenz zur Verwendung, Ausführung, Vervielfältigung, Ausstellung, Aufführung und Verteilung des Microcode-Supportplans („Material“), der im Rahmen der Microcode-Services geliefert wird, ausschließlich in Ihrem Unternehmen. Alle Rechte, alles Eigentum und alle Rechtsansprüche einschließlich Urheberrechtsrechte am Material verbleiben bei Lenovo oder dessen Lieferanten. Alles bereits bestehende Material von Lenovo verbleibt im alleinigen Eigentum von Lenovo.

#### 4. 4. Andere Services – Enterprise Software Support – auch als Technischer Remote-Support bezeichnet

##### a. Servicebeschreibung

Lenovo leistet telefonisch bei Anfragen bezüglich Folgendem Remote-Unterstützung:

- i. Grundlegende, kurze Fragen bezüglich Installation, Nutzung und Konfiguration;
- ii. Fragen zu Veröffentlichungen zu von Lenovo unterstützten Produkten;
- iii. Prüfung von Diagnoseinformationen, um die Fehlersuche zu unterstützen;
- iv. Fragen zu Code-bezogenen Problemen und
- v. bei bekannten Defekten Informationen zu Korrektur-Services und Programmaktualisierungen, auf die Sie Anspruch haben.

Wenn Sie ein Problem bezüglich betroffener unterstützter Nicht-Lenovo Softwareprodukte melden, unterstützen wir Sie bei der Problemfindung und teilen Ihnen Informationen zur Wiederherstellung vom Anbieter mit, falls möglich. Bei bekannten Defekten stellen wir Ihnen bei abgedeckten Nicht-Lenovo Softwareprodukten Informationen zur Verfügung zu Korrektur-Services und Programmaktualisierungen, so verfügbar und so wir berechtigt sind, diese Informationen weiterzugeben. Wird ein neuer (unbekannter) Defekt erkannt, teilen wir diesen dem jeweiligen Anbieter mit und setzen Sie über unsere Maßnahmen diesbezüglich in Kenntnis. Hierdurch sind unsere Support-Verpflichtungen erfüllt. Die Lösung dieser Probleme liegt in der Verantwortung des Anbieters.

##### b. Liste unterstützter Produkte

Die Antwortkriterien und Arbeitszeiten können sich je nach Service unterscheiden. Weitere Informationen zur Liste unterstützter Produkte finden Sie unter dem folgenden Link: <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

Die erste Antwort von Lenovo kann Ihr Problem lösen; falls nicht, unternehmen wir kommerziell angemessene Anstrengungen, um eine technische Lösung Ihrer Anfrage zu ermöglichen.

##### c. Ihre Pflichten

Sie willigen ein:

- i. sicherzustellen, dass für alle Softwareprodukte, für die Sie Unterstützung anfragen, korrekte Lizenzen vorliegen;
- ii. uns alle relevanten und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) in Zusammenhang mit Softwareproblemen, für die Sie Unterstützung anfragen, zukommen zu lassen;
- iii. dass der Zugang zu diesem Service nach einem, zwei, drei, vier oder fünf Jahren endet, bezeichnet durch die bestellte Teilenummer; dieser Zeitraum gilt ab dem Datum des Verkaufsbelegs Ihres Lenovo Gerätes oder dem Verkaufsbeleg der Lenovo Software Services; wenn Lenovo Ihnen schriftlich nichts anderes mitteilt; und
- iv. uns angemessenen Remote-Zugriff auf Ihr System zu ermöglichen, sodass wir Sie bei der Software-Problemfindung und -Behebung unterstützen können. Sie willigen ein, Lenovo Erlaubnis zum Remote-Zugriff auf Ihr System zu erteilen und Verantwortung für den angemessenen Schutz Ihres Systems und der darauf gespeicherten Daten zu übernehmen. Lenovo übernimmt keine Haftung für eingesehene oder verlorene Daten aufgrund eines Remote-Zugriffs von Lenovo auf Ihre Systeme wie hier beschrieben.
- v. die Verantwortung für die Inhalte aller Datenbanken und die Auswahl und Implementierung von Zugriffs- und Verwendungskontrollen sowie für Backup und Wiederherstellung und Sicherheit der gespeicherten Daten zu übernehmen. Diese Sicherheit umfasst zudem alle erforderlichen Verfahren, um die Integrität und Sicherheit von Software und Daten, die für den Service verwendet werden, zu schützen und Zugriff durch unberechtigte Dritte zu verhindern und die Verantwortung für die Bestimmung, Auslegung und Einhaltung aller geltenden Gesetze, Vorschriften und Statuten, die sich auf Ihre bestehenden Systeme, Anwendungen, Programme oder Daten auswirken, auf die Lenovo im Rahmen des Services Zugriff hat, einschließlich geltender Gesetze und Vorschriften bezüglich Datenschutz sowie Export und Import. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die Systeme, Anwendungen, Programme und Daten den Anforderungen dieser Gesetze, Vorschriften und Statuten entsprechen;
- vi. dass alle erforderlichen Einwilligungen eingeholt und weitere gesetzlich erforderliche Maßnahmen umgesetzt wurden, einschließlich unter anderem datenschutzrechtlicher Anforderungen, bevor Mitarbeiterdaten oder andere Personendaten gegenüber Lenovo offengelegt werden.
- vii. Wenn Sie Lenovo Einrichtungen, Software, Hardware oder weitere Ressourcen in Verbindung mit der Ausführung des Services durch Lenovo bereitstellen, willigen Sie ein, Lizenzen oder Genehmigungen bezüglich dieser Ressourcen einzuholen, die Lenovo gegebenenfalls zur Ausführung des Services benötigt. Lenovo wird von Verpflichtungen freigesprochen, die durch eine Versäumnis Ihrerseits, derartige Lizenzen oder Genehmigungen zügig einzuholen, beeinträchtigt werden. Sie willigen ein, Lenovo für angemessene Kosten und andere Aufwendungen zu entschädigen, die Lenovo aufgrund Ihrer Versäumnis, diese Lizenzen oder Genehmigungen einzuholen, entstehen.
- viii. alle Daten oder Informationen zu Produkten oder Produktteilen (einschließlich vertraulicher Informationen, Passwortschutz, Verschlüsselung, Daten-Backups usw.) vor dem Service durch Lenovo zu schützen oder zu entfernen. In keinem Fall übernimmt Lenovo Risiken oder Haftung bezüglich Daten- oder Informationsverlust zu Produkten oder Produktteilen, zu denen Lenovo im Rahmen der zu erbringenden Services Zugang gewährt wird.
- ix. Sie sind für i) jegliche Daten und Inhalte von Datenbanken, die Sie Lenovo in Zusammenhang mit dem Service zur Verfügung stellen, ii) Auswahl und Implementierung von Verfahren und Kontrollen bezüglich Zugang, Sicherheit, Verschlüsselung, Verwendung und Übertragung und iii) Backup, Wiederherstellung und Integrität der Datenbank und jeglicher gespeicherter Daten verantwortlich. In keinem Fall haftet Lenovo bezüglich verlorener oder gestohlener Daten oder der Inhalte einer Datenbank.



#### 4.5. Weitere Services – Hardware-Installations-Services

Lenovo bietet Hardware-Installations-Services vor Ort für Lenovo Server-, Speicher- und Netzwerkprodukte an. Diese Services bieten eine Standard Hardware-Installation neuer Geräte der Marke Lenovo, die von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Business Partner erworben wurden, für folgende Einheiten, die von Lenovo unterstützt werden:

- Tower-Server
- Rack-Server
- Rack-Gehäuse
- Speicherprodukte
- Netzwerkprodukte
- Installation Rack-kompatibler Geräte in das Rack-Gehäuse

Lenovo kann auf Anfrage des Kunden einen Techniker an den Standort schicken, um die physische Installation des Racks vorzunehmen. Vor Ort kann der Techniker von Lenovo folgende Tätigkeiten ausführen:

- Installation der Geräte am Kundenstandort gemäß dem erworbenen Service-Angebot
- Anschluss der Geräte an die vom Kunden bereitgestellte Stromquelle
- Sicherstellung, dass die Geräte funktionieren
- Prüfung und gegebenenfalls Upgrade der Firmware
- Entfernung des Verpackungsmaterials nach der Installation
- Installation des Betriebssystems (beim Kauf als Teil von Hardware Installation Plus)

Verantwortlichkeiten des Kunden:

- Abarbeitung der von Lenovo bereitgestellten Checkliste vor der Installation. Wenden Sie sich für Unterstützung an Ihren lokalen PM. Die Kontaktinformationen finden Sie unter dem folgenden Link: <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>
- Sicherstellung, dass die zu installierenden Geräte an den korrekten Standort transportiert werden
- Transport von Geräten von einer Laderampe oder einem ähnlichem Ort an den endgültigen Installationsort, da Lenovo Techniker dies nicht vornehmen
- Bereitstellung von kompatibelem Strom und Stromanschluss für die zu installierenden Geräte
- Bereitstellung einer Internetverbindung für den Techniker, da dies gegebenenfalls zur Durchführung der Installation erforderlich ist
- Bereitstellung von ausreichendem Platz für die zu installierenden Geräte
- Bereitstellung von für die Installation erforderlichen Kabeln
- Bereitstellung einer Kontaktperson für den Techniker
- Sicherstellung von sicherem Zugang des Lenovo Technikers zum Installationsstandort
- Bestätigung des Installationstermins

Installationsservices können geografischen Beschränkungen unterliegen und sind standardmäßig nicht in entfernten Gebieten und/oder an ungewöhnlichen Orten verfügbar, insbesondere nicht an fernab liegenden Industriestandorten, in Fahrzeugen, auf Ölplattformen, an schwer erreichbaren oder sonstigen extremen Standorten. Auf Anfrage wird Lenovo die Machbarkeit der Erbringung von Hardware-Installationsservices an solchen Orten fallweise bewerten. Dafür können Zusatzkosten anfallen. Wenden Sie sich dazu über den Link unten an Ihren Projektmanager vor Ort.

Wenn der Lenovo Techniker am Standort ankommt und den Verantwortlichkeiten des Kunden nicht nachgekommen wurde, wodurch eine erfolgreiche Installation der Geräte nicht möglich ist, fallen gegebenenfalls Reisekosten an und die Installation muss neu terminiert werden. Der Kunde kann weitere Services anfragen, die nicht in der Originalrechnung enthalten sind. Diese weiteren Services werden schriftlich festgehalten und es fallen zusätzliche Kosten an.

##### 4.5.1 Andere Services – Deployment-Services

Lenovo bietet Deployment-Services für Lenovo Server-, Speicher- und Netzwerkprodukte sowie ThinkAgile-Lösungen an. Diese Services beinhalten die Bereitstellung und Konfiguration des Betriebssystems sowie ausgewählter Anwendungen.

Diese Deployment-Services können von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo-Partner („Berater“) vor Ort oder aus der Ferne erbracht werden:

- Durchführung von Vorbereitungsarbeiten und Service-Planung mit dem Kunden
- Durchführung einer initialen Funktionsprüfung (grüne Lampe leuchtet)
- Überprüfung und Aktualisierung des Produkts oder der Lösung auf den empfohlenen Stand des Produkts oder der Lösung (sofern zutreffend)
- Vor-Ort- oder Remote-Implementierung des Betriebssystems und ausgewählter Anwendungen (sofern zutreffend)
- Lenovo XClarity (wo anwendbar, falls erworben)

- Basis-Netzwerkconfiguration für die Integration (zu Einzelheiten siehe die Deployment-Vorabuntersuchung sofern anwendbar/falls erworben)
- Wissenstransfer (wo anwendbar)
- Bereitstellung von Dokumentation nach der Installation

Den detaillierten Umfang des Deployment-Service eines bestimmten Produkts oder einer bestimmten Lösung finden Sie in der Deployment-Vorabuntersuchung, die von Ihrem Lenovo-Vertriebsbeauftragten oder Business-Partner zur Verfügung gestellt wird.

Verantwortlichkeiten des Kunden:

- Prüfung und Vervollständigung der Lenovo Deployment-Vorabuntersuchung, die Ihnen von Ihrem Vertriebsmitarbeiter, lokalem Deployment-Service-Projektmanager oder Berater zur Verfügung gestellt wird. Die vervollständigte Übersicht muss vor der Terminverpflichtung durch Lenovo oder einen Berater zurückgeschickt werden.  
Die Übersicht ist auch unter <https://support.lenovo.com/fr/en/solutions/ht116628> abrufbar.
- Sicherstellung, dass die Geräte am Kundenstandort bereits korrekt installiert und eingeschaltet sind
- Bereitstellung einer Internetverbindung für den Berater, die für den Abschluss des Deployments genutzt werden kann
- Benennung einer Kontaktperson für den Berater
- Sicherstellung eines sicheren Zugangs zum Installationsstandort für den Berater
- Bestätigung des Deployment-Termins
- Schützen der Kundendaten (einschließlich, jedoch nicht begrenzt auf, vertrauliche Informationen, Kennwortschutz, Verschlüsselung, Daten-Backup etc.) vor Beginn der Lenovo-Serviceerbringung.  
Lenovo übernimmt in keinem Fall ein Risiko oder eine Haftung für einen Datenverlust oder eine Datensicherheitsverletzung.
- Sicherstellung, dass Sie für alle Software-Produkte, für die Sie eine Deployment-Unterstützung anfragen, über eine ordnungsgemäße Lizenz verfügen.
- Wenn Sie Lenovo Einrichtungen, Software, Hardware oder andere Quellen im Zusammenhang mit der Erbringung der Deployment-Services durch Lenovo bereitstellen, willigen Sie ein, Lizenzen oder Genehmigungen in Bezug auf diese Quellen einzuholen, die Lenovo möglicherweise benötigt, um den Deployment-Service zu erbringen. Lenovo wird von denjenigen Verpflichtungen frei, die durch ein Versäumnis Ihrerseits, derartige Lizenzen oder Genehmigungen zügig einzuholen, beeinträchtigt werden. Sie willigen ein, Lenovo für angemessene Kosten und andere Aufwendungen zu entschädigen, die Lenovo aufgrund Ihres Versäumnisses, diese Lizenzen oder Genehmigungen einzuholen, entstehen.
- Lenovo einen geeigneten Remote-Zugriff zu Ihrem System zur Verfügung zu stellen, so dass wir Sie, falls erforderlich, mit Deployment-Services unterstützen können.
- Bevor Mitarbeiterinformationen oder sonstige personenbezogene Informationen oder Daten gegenüber Lenovo offengelegt werden, sind alle erforderlichen Einwilligungen und Umsetzung sonstiger Maßnahmen, die gesetzlich vorgeschrieben sind, einschließlich unter anderem nach den Datenschutzgesetzen, einzuholen.
- Verantwortlich für
  - jegliche Daten und den Inhalt von Datenbanken, die Sie Lenovo im Zusammenhang mit dem Deployment-Service zur Verfügung stellen,
  - die Auswahl und Implementierung von Verfahren und Kontrollen bezüglich Zugang, Sicherheit, Verschlüsselung, Verwendung und Übertragung von Daten
  - Backup und Wiederherstellung und Integrität der Datenbank und gespeicherter Daten. Lenovo übernimmt in keinem Fall eine Haftung für verlorene oder gestohlene Daten oder den Inhalt einer Datenbank.
- Jegliche Mängel sind gegenüber Lenovo innerhalb von drei (3) Werktagen ab Erhalt der Fertigstellungsmitteilung schriftlich anzuzeigen. Bei Versäumnis der Anzeige von Mängeln innerhalb dieses Zeitraums gelten die Deployment-Services als angenommen und abgeschlossen.

Folgende Services sind bei Deployment-Services nicht beinhaltet, können jedoch separat erworben werden:

- Hardware-Installations-Services
- Zusätzliche Daten- und Workload-Migration
- Implementierung von Backup/Wiederherstellung oder Notfallwiederherstellung
- Trainings-Services
- Unterstützung bei Dokumentation, Prozessen und Standard-Betriebsabläufen des Kunden
- Fehlerbehebung bei Netzwerk-Verbindungsproblemen

Wenn der Berater am Standort des Kunden eintrifft und eine der oben genannten Verantwortlichkeiten des Kunden nicht erfüllt ist, wodurch ein erfolgreiches Deployment verhindert wird, werden die Serviceleistungen verschoben und es fallen zusätzliche Kosten an.

Der Kunde kann zusätzliche Services, die nicht in der Deployment-Vorabuntersuchung beschrieben sind, anfragen, indem er ein Formular für eine Projektänderungs-Anfrage (Project Change Request (PCR)) übermittelt oder eine eigenständige Leistungsbeschreibung anfragt (Statement of Work (SOW)). Derartige hinzukommenden Services führen zu zusätzlichen Kosten.

#### 4.5.2 Sonstige Services – Health-Check-Services

Lenovo bietet für die Lenovo Produkte sowie für die ThinkAgile Lösungen Health-Check-Services an. Health-Check-Services bewerten die Systemleistung, die Konfiguration und Verfügbarkeitsprobleme der von Ihnen benannten Produkte (Health-Check-Services“ oder „Health-Check“).

Diese Health-Check-Services werden von Lenovo oder einem von Lenovo autorisierten Partnerunternehmen („Berater“) vor Ort oder im Fernzugriff erbracht. Nachdem einem Lenovo Berater eine Aufgabe zugewiesen wurde, wird dieser Folgendes tun:

- Kontaktaufnahme zur Besprechung der Health-Check-Aufgaben und Koordinierung der Health-Check-Services
- Bestandsaufnahme aller Firmware- und Software-Ebenen und Erstellung einer Liste für Update-Empfehlungen
- Durchführung zweckmäßiger Updates/Upgrades für im Umfang enthaltene Produkte
- Erstellung von Dokumentation zum Health-Check, einschließlich Angaben zum ursprünglichen Bestand, zu empfohlenen und tatsächlichen Änderungen der einzelnen installierten Komponenten.

Bezüglich des Umfangs des Health-Check-Services für Ihr Produkt oder Ihre Lösung im Einzelnen lesen Sie bitte den Fragebogen zum Health-Check Ihres Lenovo Produktvertreter oder -partners.

#### Aufgaben des Kunden

Sie stimmen Folgendem zu:

- Zuweisung eines technischen Beauftragten durch Sie für die Zusammenarbeit mit Lenovo. Der technische Beauftragte wird den Zugriff auf die sonstigen Ressourcen (z. B. Programmierer) wie erforderlich koordinieren.
- Sicherstellung dessen, dass die benannten Rechenzentrumsstandorte über die erforderliche Stromversorgung und Kühlung verfügen und dass diese Stromversorgung und Kühlung für die entsprechenden Systeme angemessen ist.
- Sicherstellung dessen, dass die erforderlichen Strom- und Netzwerkverbindungen voll betriebsfähig und angeschlossen sind.
- Sicherstellung dessen, dass alle Knoten und Netzwerk-Switches verfügbar sind.
- Dass Sie für Folgendes verantwortlich sind:
  - o Beschaffung dieser Produkte (z. B. jegliche erforderliche Software oder Hardware) und Dienstleistungen, die Lenovo zur Durchführung des Health-Checks benötigt;
  - o Bereitstellung und Kostenübernahme für den Internetzugriff oder Telekommunikationsleitungen; und
  - o Ihre eigenen Netzwerksicherheitsrichtlinien und Verfahren bei Sicherheitsvorfällen.

Folgende Leistungen sind nicht im Umfang der Health-Check-Services enthalten, können jedoch separat erworben werden:

- Hardware-Installationsservices
- Bereitstellungsservices
- Zusätzliche Migration von Daten oder Workloads
- Backup/Wiederherstellung oder andere Disaster-Recovery-Leistungen nach einem Notfall
- Schulungsservices
- Unterstützung bei Kundendokumentation, Prozessen und Standardverfahren
- Behebung von Netzwerkverbindungsproblemen

Falls der Berater für die Health-Check-Services vor Ort eintrifft und einzelne oder mehrere der obigen Aufgaben des Kunden nicht erledigt sind, was die erfolgreiche Durchführung der Services verhindert, dann kann eine Terminverschiebung zusätzliche Kosten nach sich ziehen.

Kunden können Zusatzdienstleistungen anfragen, die nicht im aufgelisteten Health-Check-Umfang enthalten sind, indem sie eine Projektänderungsanfrage („PCR“-Formular) einreichen oder für solche Dienstleistungen eine Leistungsbeschreibung („SOW“) anfordern. Solche Zusatzleistungen ziehen Zusatzkosten nach sich. Jegliche Aufgaben, die in dieser Vereinbarung nicht als Aufgaben oder Verantwortlichkeiten von Lenovo bezeichnet sind, sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

#### 4.5.3 Sonstige Services – Service-Tokens

Lenovo bietet ein Programm an, in dem vorab Guthaben (in Form von „Service-Tokens“ oder „Tokens“) gekauft werden kann, das dann für bestimmte definierte Lenovo Services eingelöst wird (<https://lenovopress.com/lp1420>) (siehe Leistungsangebot unter „Menu“). Das Leistungsangebot dient als Leitlinie für die Art der Dienstleistungen, die verfügbar sind, und bietet einen entsprechenden Kostenrahmen für die Tokens (und die einzelnen Services), die je nach Umfang der erforderlichen Arbeiten variieren können. Lenovo behält sich das Recht vor, das Leistungsangebot jederzeit, ohne Zustimmung und ohne Fristwahrung zu ändern. Eine detaillierte Beschreibung des Umfangs der einzelnen Services im Leistungsangebot finden Sie im entsprechenden Datenblatt unter <https://lenovopress.com/lp1420>. Jede benutzerspezifische Leistung wird vor Beginn der Leistungserbringung festgelegt.

Das Service-Token-Programm unterliegt den nachstehenden Bedingungen:

1. Die Token-Beträge, die im Leistungsangebot der Service-Tokens aufgeführt sind, geben die Kosten an, die für die Durchführung der Leistungen während der regulären Arbeitszeiten anfallen. Für außerhalb der regulären Arbeitszeiten erforderliche Services, z. B. an Feiertagen, abends oder am Wochenende, können zusätzliche Tokens anfallen.
2. Alle im Leistungsangebot aufgeführten Services müssen vor Erbringung geplant und koordiniert werden.

3. Die für jeden Service erforderlichen Tokens variieren je nach Anzahl und Art des Produkts in Verbindung mit den Services.
4. Service-Tokens gelten über einen Zeitraum von 12 Monaten ab dem Kaufdatum und müssen für die Einlösung in diesem Zeitraum eingeplant werden.
5. Der Wert der innerhalb des 12-Monatszeitraums nicht genutzten Service-Tokens verfällt und kann nicht erstattet werden oder für künftige Services eingesetzt werden.
6. Es muss noch ein Garantie- oder Supportanspruch für die Lenovo Produkte gelten, wenn die Service-Tokens genutzt werden.
7. Die Tokens für die einzelnen Leistungen werden vor Beginn der Leistungserbringung bestätigt.
8. Möglicherweise besteht eine Option, eine aufgeführte Dienstleistung anzupassen. Eine solche Anpassung erfordert die Genehmigung von Lenovo und kann zusätzliche Tokens erforderlich machen.
9. Das Service-Token-Programm richtet sich nicht an Geschäftspartner und ist nicht für den Großeinkauf von Tokens gedacht, die von mehreren nicht spezifizierten Endnutzerkunden genutzt werden. Service-Tokens können im Rahmen des Channel Enablements vertrieben werden, müssen aber an Endnutzerkunden verkauft werden, die Lenovo spezifisch genannt werden.

#### **Aufgaben von Lenovo**

- Lenovo kontaktiert den Kunden nach dem Verkauf, um diesen bei der Vorbereitung und Planung der Dienstleistungen zu unterstützen.

#### **Aufgaben des Kunden**

- Der Kunde nennt Lenovo einen autorisierten Kundenkontakt für die Nutzung der Service-Tokens und die Zeitplanung der Dienstleistungen.
- Der Kunde kontaktiert den Lenovo Vertreter während des Gültigkeitszeitraums der Service-Tokens, um den Status der Service-Tokens und die Zeitplanung für die Dienstleistungen zu prüfen.
- Der Kunde stellt die von Lenovo abgefragten Informationen unverzüglich zur Verfügung, damit Lenovo die Dienstleistungen einplanen und ausführen kann.
- Lenovo kann vom Kunden die Erfüllung von Voraussetzungen fordern, bevor mit der Ausführung der Dienstleistungen begonnen wird.

Kunden können zusätzliche Dienstleistungen anfordern, die nicht im Leistungsangebot aufgeführt sind. Dies muss jedoch schriftlich erfolgen. Falls Lenovo diese Dienstleistungen ausführen kann und der Erbringung zustimmt, unterrichtet Lenovo den Kunden über die für diese Dienstleistungen erforderlichen Tokens.

### **4.6. Andere Services – Software-Support für Lenovo StorSelect Software Defined Storage**

#### **a. Servicebeschreibung**

Lenovo leistet telefonisch bei Anfragen bezüglich Folgendem Remote-Unterstützung:

- a) Informationen zur Installation, Konfiguration und zur Verwendung der StorSelect Software
- b) Einleitende Problembestimmung;
- c) Sammeln von Protokollen und Fehlermeldungen, die von der StorSelect Software erstellt wurden;
- d) Datenbanksuche nach bekannten Problemen;
- e) Anfängliche Fehlerbehebung zur Isolierung der Hardware- oder Softwareprobleme;
- f) Kunden über die Verfügbarkeit der neuen Softwareversion und den damit einhergehenden Verbesserungen informieren.

#### **b. Ihre Pflichten**

**Sie willigen in Folgendes ein:**

- i. Sie sind dafür verantwortlich, dass für alle Softwareprodukte, für die Sie Unterstützung anfragen, die entsprechenden Lizenzen vorliegen;
- ii. Sie stellen Lenovo alle relevanten und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) bereit,
- iii. Sie verstehen, dass Ihr Zugang zu diesen Services gemäß den Angaben der bestellten Teilenummer, ab dem auf der Rechnung angegebenen Kaufdatum dieser Services endet,
- iv. Sie stellen Lenovo den Remotezugriff auf Ihr System zur Verfügung. Sie willigen ein, Lenovo Erlaubnis zum Remote-Zugriff auf Ihr System zu erteilen und Verantwortung für den angemessenen Schutz Ihres Systems und der darauf gespeicherten Daten zu übernehmen. Sie tragen die Verantwortung für die Inhalte aller Datenbanken und die Auswahl und Implementierung von Zugriffs- und Verwendungskontrollen, Backups, Wiederherstellungen und die Sicherheit der gespeicherten Daten. Diese Sicherheit umfasst ebenfalls Verfahren, die zum Schutz der Integrität und der Sicherheit der Software notwendig sind, und die Voraussetzung, dass alle erforderlichen Einwilligungen eingeholt und weitere gesetzlich erforderliche Maßnahmen umgesetzt wurden, einschließlich unter anderem datenschutzrechtlicher Anforderungen, bevor Mitarbeiterdaten oder andere personenbezogene Informationen gegenüber Lenovo offengelegt werden.
- v. Wenn Sie Lenovo Einrichtungen, Software, Hardware oder weitere Quellen in Verbindung mit der Serviceleistung



von Lenovo bereitstellen, willigen Sie ein, Lizenzen oder Genehmigungen bezüglich dieser Quellen einzuholen, die Lenovo gegebenenfalls zur Ausführung des Services benötigt. Lenovo wird von Verpflichtungen freigesprochen, die durch ein Versäumnis Ihrerseits, derartige Lizenzen oder Genehmigungen zügig einzuholen, beeinträchtigt werden. Sie willigen ein, Lenovo für angemessene Kosten und andere Aufwendungen zu entschädigen, die Lenovo aufgrund Ihrer Versäumnis, diese Lizenzen oder Genehmigungen einzuholen, entstehen.

- vi. Sie schützen oder entfernen alle Daten oder Informationen zu Produkten oder Produktteilen (einschließlich vertraulicher Informationen, Kennwortschutz, Verschlüsselung, Datensicherung usw.) vor dem Service durch Lenovo. In keinem Fall übernimmt Lenovo Risiken oder Haftung bezüglich Daten- oder Informationsverlust zu Produkten oder Produktteilen, zu denen Lenovo im Rahmen der zu erbringenden Services Zugang gewährt wird.

#### **4.7. Andere Services – Erweiterung der internationalen Garantieleistungen**

Mit einer Erweiterung der internationalen Garantieleistungen erhalten Kunden in bestimmten Märkten einen anderen Service als in den Märkten, in denen der Service erworben wurde. Die Dauer der Erweiterung der internationalen Garantieleistungen basiert auf dem ursprünglichen Garantiezeitraum, der in dem Ursprungsmarkt gilt, in dem das Gerät zuerst verkauft wurde. Die Service-Bereitstellung hängt vom Zielmarkt und von den Servicemöglichkeiten und der Verfügbarkeit von Austauschteilen des Zielmarktes ab. Lenovo macht keine Zusagen dazu, dass die gleiche Art der im Ursprungsland erworbenen Service-Bestimmungen auch im Zielland bereitgestellt wird. Die Service-Verfahren variieren von Markt zu Markt, und einige Services und/oder Teile sind möglicherweise nicht in allen Märkten verfügbar. Daher können ausgewählte Teile durch Äquivalente des jeweiligen Marktes ersetzt werden. In bestimmten Märkten ist vor der Service-Bereitstellung eine zusätzliche Dokumentation erforderlich. Dies kann z. B. ein Kaufnachweis oder ein Einfuhrnachweis sein. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

#### **4.8. Andere Services – Technical-Account-Management („TAM“)**

Lenovo stellt Technical-Account-Management über einen zentralen Ansprechpartner bereit. Der von Lenovo bestimmte Technical-Account-Manager übernimmt die Beratung und die Lebenszyklusverwaltung nach dem Verkauf für Lenovo Produkte.

##### **a) Servicebeschreibung:**

###### **Lenovo liefert folgende Leistungen:**

- a) Bereitstellung von direktem Zugriff auf einen zugeordneten Account-Manager, der als zentrale Anlaufstelle für den Kunden fungiert
- b) Bereitstellung eines Eskalationsmanagements bei Problemfällen
- c) Durchführung von Geschäftsentwicklungsgesprächen mit dem Kunden entweder einmal (1) pro Quartal oder in miteinander vereinbarter Häufigkeit
- d) Vorlage eines gemeinsam vereinbarten Kundenunterstützungsplans, der alle berechtigten Lenovo Produkte umfasst
- e) Bereitstellung von Empfehlungen in Bereichen der Erfahrungen des Kunden mit dem Support Service, der Kennzahlen zur Servicebereitstellung und der gewünschten Service-Ergebnisse.

##### **b) Verantwortlichkeiten des Kunden:**

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a) Vorhandensein eines aktiven Wartungsvertrags der Lenovo Infrastructure Solutions Group
- b) Bereitstellung einer aktuellen Liste des gesamten Lenovo Produktbestands
- c) Bereitstellung einer Liste der wichtigen Ansprechpartner sowie deren Kontaktinformationen

#### **4.8.1 Sonstige Services – Service-Engagement-Manager („SEM“)**

##### **a. Servicebeschreibung:**

**Im Rahmen der SEM-Services wird Lenovo die folgenden Aktivitäten durchführen:**

- a) Leistung von SEM-Services vor Ort oder im Fernzugriff über den Service-Engagement-Manager und über die gesamte Vertragslaufzeit hinweg. Der SEM ist die erste Hauptschnittstelle zum Kunden zwecks Eskalationsmanagement und Erhaltung der Kundenzufriedenheit. Der SEM ist von Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 17 Uhr Ortszeit verfügbar.
- b) Bereitstellen eines Kundensupportplans, der alle berechtigten Lenovo Produkte abdeckt.

- c) Der SEM spricht Empfehlungen in den Bereichen des Kundensupports, zu den Serviceleistungsmetriken und den gewünschten Serviceergebnissen aus.
- d) Bereitstellung von Unterstützung vor Ort, um kritische Probleme zu lösen, die den Betrieb des Kundengeschäfts beeinträchtigen, wenn dies nach Feststellung von Lenovo erforderlich ist. Für Besuche vor Ort fallen Zusatzkosten an, unter anderem für Reise und Unterkunft.
- e) Der SEM unterstützt und erleichtert nach Bedarf die Kommunikation zwischen den verschiedenen Fachgruppen, Lieferanten und Kunden.
- f) Der SEM nimmt an Vorproduktaktivitäten teil (z. B. Lieferung, Installation, Einsatz und Teileplanung, falls zutreffend).
- g) In kritischen Fällen und bei kundenseitigen Ausfällen wirkt der SEM bei Bedarf vermittelnd zwischen Lieferanten und Dienstleistern.
- h) Der SEM unterstützt die regelmäßigen monatlichen Systemstatusprüfungen des Kunden und die vierteljährlichen Rückblicke auf das Geschäft samt Berichten über die Anzahl von Vorfällen, Zeit bis zur Behebung, Problemursache und Anzahl der fehlerhaften Teile über die gesamte Installationslandschaft hinweg.
- i) Der SEM stellt Informationen über neue technische Entwicklungen von Lenovo zur Verfügung.
- j) Der SEM führt die Teileplanung durch und unterstützt damit die Lagerverfügbarkeit für den Kundensupport.
- k) Der SEM unterstützt die Kunden-Compliance durch entsprechende produktbezogene Best Practices.
- l) Der SEM wird dem Kunden innerhalb von 45 Tagen ab Kauf zugewiesen.

## **b. Ausschlüsse:**

### **Die Services beinhalten nicht das Folgende:**

- a) Standardprozesse des Vorfalldmanagements, Eintrittspunkte, Call-Login oder Kundensupport für Hardware.
- b) Unterstützung für Kunden- oder Drittanwendungen.
- c) Beseitigung von Produktmängeln, Problemfeststellung oder Fehlerbehebung.
- d) Unterstützung bei der Implementierung von Umgebungen für Backup/Wiederherstellung sowie Notfallwiederherstellung einschließlich Services für das Replizieren von Daten aus der Ferne.
- e) Unterstützung bei Kundendokumentation, Prozessen und Standardverfahren oder Projektmanagementaktivitäten.
- f) Jegliche Schulung.
- g) Erläuterung von technischen Lösungen für Vorfälle.
- h) Health-Checks für Hardware.
- i) Beratung zu Firmware oder BIOS für ein „Golden Image“ des Kunden.
- j) Beratung des Kunden bezüglich Abhilfemaßnahmen, falls erforderlich, für etwaige Probleme im Zusammenhang mit Hardwarelieferanten.
- k) Unterstützung vor Ort, um kritische technische Kundenprobleme zu lösen.
- l) Nutzung oder Unterstützung von/für Kundenlabor und/oder Produktionshardware zum Replizieren von Kundenkonfigurationen, um Kundenfehler zu reproduzieren.
- m) Lesen und Interpretieren von Hardware-Fehlerprotokollen und Betriebssystemprotokollen, die z. B. von SUSE unterstützt werden, um Kundenprobleme zu isolieren oder festzustellen.
- n) Bereitstellung von praktischer Erfahrung mit Hardware.
- o) Besuche vor Ort. (Falls diese erforderlich sind, fallen Zusatzkosten an, unter anderem für Reise und Unterkunft.)

## **c. Aufgaben des Kunden.**

### **Der Kunde ist verpflichtet:**

- a) einen Projektmanager zur Verfügung zu stellen, der als Ansprechpartner auf Seite des Kunden für jegliche Kommunikation im Zusammenhang mit diesem Projekt dient und bevollmächtigt ist, in allen Angelegenheiten bezüglich SEM-Services im Auftrag des Kunden zu handeln.
- b) vor Beginn der Services (über den Kundenansprechpartner) eine Liste der wichtigen technischen Ansprechpartner im Kundenunternehmen bereitzustellen, einschließlich Telefonnummern und E-Mail-Adressen.
- c) einen Kundenansprechpartner vor Ort abzustellen, und zwar während der normalen Geschäftszeiten am Hauptsitz des Kunden.
- d) Zugang zu den Gebäuden/Räumen bereitzustellen, in denen die Services geleistet werden sollen, einschließlich der erforderlichen Sicherheit. Falls nötig, muss der Kunde auch nach den Öffnungszeiten Zugang zu den Kundeneinrichtungen gewähren. Für Arbeiten nach den regulären Arbeitszeiten können Zusatzkosten anfallen.
- e) Lenovo eine sichere Umgebung zur Verfügung zu stellen und vollen und uneingeschränkten Zugang zu allen Orten zu gewähren, an denen Services durchgeführt werden sollen. Services können auf dem Gelände des Kunden durchgeführt werden, außer wenn es sich um projektbezogene Aktivitäten handelt, bei denen Lenovo festlegt, dass diese zur Erfüllung der Pflichten und Aufgaben am besten im Fernzugriff von einem Lenovo Standort aus durchgeführt werden.
- f) Kundendaten zu schützen, insbesondere vertrauliche Daten, passwortgeschützte Daten, verschlüsselte Daten, Datensicherungen usw. Keinesfalls übernimmt Lenovo irgendeine Haftung für oder trägt das Risiko des Datenverlusts oder der Verletzung des Datenschutzes.
- g) sämtliche Zustimmungen unverzüglich einzuholen und Lenovo zur Verfügung zu stellen, die Lenovo benötigt, um die SEM-Services zu leisten („erforderliche Zustimmung“). Eine solche erforderliche Zustimmung schließt alle Zustimmungen und Genehmigungen ein, die vom Kunden benötigt werden, um Lenovo und seinen Unterauftragnehmern das Recht und die Genehmigung auf Zugang zu den Standorten zu gewähren, an denen die Services durchgeführt werden sollen, und auf die Hardware, Software, Firmware oder sonstige Produkte zuzugreifen, diese zu nutzen oder zu ändern (einschließlich der Schaffung von abgeleiteten Werken), ohne dadurch Eigentums- oder Lizenzrechte (einschließlich von Patent- oder

- Urheberrechten) der Anbieter oder Eigentümer dieser Produkte zu verletzen. Lenovo ist in dem Fall von der Erfüllung seiner Pflichten befreit, wenn es der Kunde versäumt hat, die erforderliche Zustimmung unverzüglich einzuholen.
- h) die Fehlersuche und -behebung bei allen Netzwerkverbindungsproblemen zur Lösung allgemeiner und verbindungspezifischer Probleme durchzuführen.
  - i) jegliche Kompatibilitätsprobleme in Bezug auf Hard- und Software zu beheben.
  - j) Benutzereinstellungen anzupassen oder vorzugeben.
  - k) eine aktive Lenovo Wartungsvereinbarung zu unterhalten.
  - l) eine aktuelle Bestandsliste aller Produkte in Verbindung mit Lenovo Servern bereitzustellen.
  - m) Informationen zur IT-Umgebung bereitzustellen, die für die Ausarbeitung des Kundensupportplan erforderlich sind. Die Angaben zur IT-Umgebung beinhalten insbesondere Angaben zum Standort des kundenseitigen Rechenzentrums, zu Rechner-/Serverschrankplänen, Anwendungs-/Betriebssystemversionen.

#### 4.9. Andere Services – Premier Support Service (“Premier Support” oder “Premier”)

Der Premier Support umfasst:

- Rund-um-die-Uhr-Zugriff (inklusive Feiertage) für ausgewählte Märkte und ausgewählte Sprachen auf den Lenovo Kundendienst und den Support für Lenovo Produkte.
- Zugriff auf einen Premier Support-Berater, der als zentraler Ansprechpartner (SPOC: Single Point of Contact) für die vom Kunden an Lenovo gemeldeten Probleme agiert. Ein zentraler Ansprechpartner (SPOC) ist eine Person oder eine Abteilung, die als Anlaufstelle oder Koordinator für Informationen fungiert.
- Zugriff auf gemeinschaftlichen Software Support für Drittanbietersoftware, wenn der Kunde Drittanbietersoftware im Rahmen einer Lenovo Lösung erworben hat. Wenn der Kunde eine Serviceanfrage bei Lenovo öffnet und Lenovo erkennt, dass das Problem im Zusammenhang mit in Frage kommender Software eines Drittanbieters auftritt, die häufig zusammen mit Lenovo Produkten eingesetzt wird, und das betroffene Lenovoprodukt, durch einen aktiven Lenovo Garantie- oder Wartungsvertrag abgedeckt ist, erbringt Lenovo gemeinschaftlichen Support für Drittanbietersoftware. Unter diesen Support fallen folgende Leistungen: (i) ein zentraler Ansprechpartner (SPOC); (ii) Kontakt zum Drittanbieter im Namen des Kunden; (iii) Bereitstellung von Informationen zur Problembestimmung an Drittanbieter; und (iv) kontinuierliche Überwachung des Problems und Erhalt von Status und Lösungsplänen vom Anbieter (soweit unter vertretbaren Bedingungen möglich). Um für den Support für Drittanbieter berechtigt zu sein, muss der Kunde direkt mit dem jeweiligen Drittanbieter entsprechende aktive Supportvereinbarungen und Berechtigungen vereinbart haben. Nach der Meldung eines Problems ist der Drittanbieter allein für die Bereitstellung jeglicher Supportleistung, technischen Leistungen und anderer Leistungen im Zusammenhang mit der Lösung des Problems des Kunden verantwortlich. **LENOVO IST NICHT FÜR DIE PERFORMANCE VON PRODUKTEN ODER SERVICES ANDERER ANBIETER VERANTWORTLICH.**
- Zugriff auf einen Bericht zu einer Remote-Systemanalyse in der Lenovo Lösung des Kunden. Die Parteien vereinbaren gemeinsam die Systemanforderungen und Zugrifflevel, die für den Abruf des Systemanalyseberichts erforderlich sind. Die Kunden müssen Lenovo zwecks Erstellung eines Berichts zu einer Remote-Systemanalyse Systeminformationen zur Verfügung stellen.

**Der Premier Support schließt folgende Leistungen aus:**

- Projektmanagement oder administrative Unterstützungsleistungen.
- Aktivitäten wie die Installation, Deinstallation, Umzüge, Standortwechsel, präventive Wartung und Schulungsunterstützung.
- Der Bericht zur Remote-Systemanalyse enthält keine Problemlösungen oder Fehlerbehebungen.

#### 4.10 Sonstige Services – CO<sub>2</sub>-Offset-Service

##### Einleitung

Lenovo ist ein Unternehmen, das sich der Priorisierung nachhaltiger geschäftlicher Strategien verschrieben hat. Um die Bedürfnisse und die Verpflichtungen unserer Kunden zu unterstützen, ermöglicht es der CO<sub>2</sub>-Offset-Service den Kunden, die im Zusammenhang mit deren Produkt erzeugten CO<sub>2</sub>-Emissionen auszugleichen, indem anerkannte CO<sub>2</sub>-Ausgleichsprojekte durch Lenovo und seine Partner unterstützt werden.

Für die Zwecke dieser Bedingungen bedeutet:

CO<sub>2</sub>-Ausgleich oder CO<sub>2</sub>-Offset eine verifizierte Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen oder deren Entsprechung in Treibhausgasen (GHG-Protokoll), und zwar als Ausgleich für die Emissionen, die anderswo erzeugt werden. Der Ausgleich wird in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten (CO<sub>2</sub>e) gemessen. Der Ausgleich findet über die Unterstützung und/oder Förderung verschiedener CO<sub>2</sub>-Ausgleichsprojekte statt, z. B. die Nutzung alternativer Energiequellen.

1. **Grundlage der CO<sub>2</sub>-Ausgleichsberechnung.** Lenovo berechnet den entsprechenden CO<sub>2</sub>-Fußabdruck eines Produkts auf Basis der geschätzten Treibhausgasemissionen für den gesamten Produktlebenszyklus, angefangen bei der Herstellung, über den Transport, die Nutzung bis hin zur Entsorgung am Lebensende. Dort, wo Lenovo sich dessen bewusst ist, dass die Bandbreite bei einer Reihe von Faktoren der Ausgleichsberechnung recht groß ist, rundet Lenovo auf, um eine möglichst große Wirkung zu erzielen und sicherzustellen, dass der Ausgleich für das betreffende Produkt so großzügig wie möglich bemessen ist.
2. **Änderung der Berechnungsmethode.** Lenovo behält sich das Recht vor, die CO<sub>2</sub>-Ausgleichsmethode zu ändern, wo

dies angemessen scheint, z. B.:

- Wenn dies gesetzlich gefordert ist
  - Wenn die vorherrschende wissenschaftliche Ausgleichsberechnungsmethode oder sonstige Umweltfaktoren glaubwürdig bezweifelt werden oder sich weiterentwickeln und unsere Praxis daher angemessen aktualisiert werden muss, um dem Rechnung zu tragen.
3. **Änderung des Service.** Komponenten des Service können Änderungen unterliegen, wenn:
- Lenovo nach billigem Ermessen erachtet, dass möglicherweise Umweltschutz- oder andere geltende Gesetze verletzt werden.
  - andere CO<sup>2</sup>-Ausgleichspflichten gesetzlich vorgeschrieben sind.
  - Lenovo nach billigem Ermessen erachtet, dass andere gleichwertige Programme eine nachhaltigere Wirkung haben.
  - Lenovo den Anbieter für den CO<sup>2</sup>-Ausgleich wechselt und/oder sich die von diesem Anbieter unterstützten Projekte ändern.
4. **Kompatible Geräte.** Der CO<sub>2</sub>-Offset-Service steht nur im Zusammenhang mit kompatiblen Geräten zur Verfügung. Änderungen dieser Geräte sind vorbehalten.
5. **Bemühen nach besten Kräften.** Lenovo bemüht sich nach besten Kräften sicherzustellen, dass sein CO<sup>2</sup>-Ausgleichsprogramm und alle damit unterstützten Klimaschutzprojekte qualitätsgesichert sind. Die aktuell von Lenovo unterstützten Klimaschutzprojekte entsprechen dem Mechanismus für umweltverträgliche Entwicklung (Clean Development Mechanism, CDM). Lenovo behält sich das Recht vor, in seinem eigenen Ermessen zu einem gleichwertigen Standard zu wechseln. Die durch den CO<sup>2</sup>-Ausgleich unterstützten Projekte werden bei einer Registerstelle für den CO<sup>2</sup>-Ausgleich von gutem Ruf registriert.
6. **Ausgleichsnachweis.** Lenovo erbringt den Nachweis für den CO<sub>2</sub>-Offset-Service sowie für die Echtheit des Programms, falls dies gewünscht wird, gegenüber dem Kunden in Form von Belegen. Das Format eines solchen Zertifikats oder Belegs liegt alleine im Ermessen von Lenovo. Jede Art der Zertifizierung kann von unabhängigen Dritten oder einer internen Stelle erfolgen, wird jedoch mit angemessenen Marktstandards vergleichbar sein.
7. **Keine Gewährleistung.** Lenovo garantiert nicht, dass diese eigenen Zertifizierungen oder CO<sup>2</sup>-Ausgleichsprogramme rechtlich oder steuerlich nutzbar sind. Dort, wo Lenovo eine Auswahl an CO<sup>2</sup>-Reduzierungsprogrammen anbietet, wird sich Lenovo nach besten Kräften bemühen, aber keine Garantie dafür geben. Lenovo übernimmt keine Garantie bezüglich der Wirksamkeit oder des Ergebnisses eines CO<sup>2</sup>-Emissionssenkungsprojekts, das mit diesem Service unterstützt wird.

## 5. Lenovo Business Partner

Lenovo kann Anbieter und Wiederverkäufer („Lenovo Business Partner“) unter Vertrag nehmen, um bestimmte Services zu bewerben, zu vertreiben und Support zu leisten; diese Business Partner und Anbieter sind jedoch unabhängig und von Lenovo getrennt. Lenovo ist nicht verantwortlich für die Handlungen oder Aussagen von Business Partnern und Verpflichtungen, die entweder gegenüber Ihnen oder Produkten oder Dienstleistungen, die im Rahmen ihrer Vereinbarungen an Sie geliefert werden bestehen.

### 5.1 Erwerb von Service von Lenovo Business Partner

Wenn Sie einen Service von einem Business Partner erwerben, legt der Business Partner die Gebühren für den Service und die Zahlungsbedingungen fest.

## 6. Erwerb von Service von Lenovo

Für diese Services müssen Zahlungen an Lenovo geleistet werden. Abgesehen von Kreditkarten- und Debitkartenzahlung ist die Rechnungssumme bei Erhalt der Rechnung fällig. Sie willigen ein, gemäß den Rechnungsangaben zu zahlen, einschließlich jeglicher Verzugsgebühren. Sie sind für Steuern, die aufgrund Ihrer Käufe im Rahmen dieser Vereinbarung erhoben werden, verantwortlich.

## 7. Rückgabe-/Stornierungsregelungen von Lenovo

Sie können diesen Service innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb stornieren und erhalten eine Rückerstattung oder Gutschrift, wenn Sie sich nicht registriert oder den Service verwendet haben. Um sich für die Rückerstattung (oder gegebenenfalls Gutschrift) zu qualifizieren, müssen Sie Lenovo oder Ihren Verkäufer innerhalb von 30 Tagen nach dem Erwerb informieren. Der Rückgabe muss eine Kopie der Rechnung beiliegen.



## 8. Verfügbarkeit des Service

Die Verfügbarkeit des Service können Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com) ermitteln. Aufgrund geografischer Beschränkungen kann der angegebene Garantieservice nicht an allen Standorten weltweit verfügbar sein. Auch wenn der Service als verfügbar gekennzeichnet ist, können weiterhin bestimmte geografische Einschränkungen für Orte wie Inseln, abgelegene Regionen oder Orte, an denen geschultes Lenovo Personal nicht regelmäßig verfügbar ist, gelten. Wenden Sie sich an Ihren Lenovo Beauftragten oder Wiederverkäufer, um Details zur Verfügbarkeit in Ihrem Markt und an Ihrem Standort zu erfahren. Unter diesen Umständen und falls von Lenovo festgelegt, werden Ihnen die Reise-/Wartezeit zu den jeweils geltenden Service-Stundensätzen von Lenovo sowie die Spesen, jedoch keine Zusatzkosten für Austauschteile in Rechnung gestellt. Wenden Sie sich an Ihren Lenovo Ansprechpartner oder Wiederverkäufer, um Details zur Verfügbarkeit in Ihrem Markt und an Ihrem Standort zu erfahren. Wenn ein Service als nicht verfügbar gekennzeichnet ist, kann Lenovo unter Umständen dennoch Ihre spezifischen Anforderungen erfüllen. In diesem Fall können jedoch zusätzliche Kosten entstehen. Wenden Sie sich an Ihren Lenovo Ansprechpartner oder Wiederverkäufer, um Details zur Verfügbarkeit in Ihrem Markt und an Ihrem Standort zu erfahren.

## 9. Kündigung von Service

Lenovo kann alle hier genannten Services mit einem Monat Vorankündigung teilweise oder vollständig kündigen. Wenn Lenovo einen Service kündigt, den Sie vollständig bezahlt haben und den Lenovo noch nicht vollständig erbracht hat, leistet Lenovo eine anteilmäßig verrechnete Rückerstattung, wenn Sie den Service direkt von Lenovo gekauft haben; andernfalls müssen Sie sich bezüglich der Rückerstattung an Ihren Lenovo Business Partner wenden.

## 10. End of Service ("EOS")

Sie erkennen an, dass einige berechtigten Produkte eine begrenzte Lebensdauer oder kommerzielle Nutzung haben können, für die Lenovo die Services im Rahmen dieser Vereinbarung möglicherweise nicht während der gesamten Laufzeit dieser Vereinbarung bereitstellen kann. Für solche in Frage kommenden Produkte, für die Lenovo den End of Service („EOS“) angekündigt hat, stellt Lenovo die Services mit angemessenen kommerziellen Anstrengungen bereit. Wenn Lenovo nicht in der Lage ist, die Services zu erbringen und das Problem im Zusammenhang mit solchen in Frage kommenden Produkten zu lösen, wird das betreffende in Frage kommende Produkt ohne weitere Verpflichtungen der Parteien aus den Services im Rahmen dieser Vereinbarung zurückgezogen.

## 11. Garantie zu Services

Lenovo gewährleistet, dass Services mit angemessener Sorgfalt und Kompetenz gemäß der in dieser Vereinbarung festgehaltenen Beschreibung der Aufgaben des jeweiligen Lenovo Service ausgeführt werden. Sie willigen ein, eine Nichteinhaltung dieser Garantie zügig schriftlich mitzuteilen.

**SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG STELLT DIESE GARANTIE DIE ALLEINIGE GARANTIE DAR UND ERSETZT ALLE WEITEREN GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN, OB AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT AUSSCHLIESSLICH, IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK SOWIE JEDLICHE GARANTIEN UND BEDINGUNGEN BEZÜGLICH DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. ALLE SOFTWARE UND ALLE PRODUKTE ANDERER HERSTELLER WERDEN IM ISTZUSTAND UND OHNE JEDLICHE GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN ZUR VERFÜGUNG GESTELLT. DRITTHERSTELLER, DRITTANBIETER, LIZENZGEBER ODER HERAUSGEBER KÖNNEN IHNEN GEGENÜBER EIGENE GARANTIEN ABGEBEN.**

Lenovo gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Betrieb eines Services oder die Behebung aller Fehler durch Lenovo.

## 12. Haftungsbeschränkung

Unter gewissen Umständen haben Sie aufgrund der Nichterfüllung einer Verpflichtung oder anderweitigen Haftung von Lenovo Anspruch auf Schadensersatz durch Lenovo. Unabhängig von der Grundlage, auf der Sie Anspruch auf Schadensersatz durch Lenovo (einschließlich wesentliche Pflichtverletzung, Fahrlässigkeit, Falschdarstellung oder andere vertrags- oder schadensersatzrechtliche Ansprüche) haben, überschreitet die Gesamthaftung von Lenovo für alle gesammelten Ansprüche in Zusammenhang mit Services oder in anderweitigem Zusammenhang mit dieser Vereinbarung in keinem Fall die Summe tatsächlicher, direkter Schäden, mit einem Höchstwert der Gebühren des Services, aufgrund dessen der Anspruch entsteht. Diese Grenze gilt ebenfalls für Subunternehmer oder Wiederverkäufer von Lenovo. Sie stellt die Höchstsumme dar, für die Lenovo, dessen Wiederverkäufer und Subunternehmer insgesamt verantwortlich sind. Die folgenden Summen unterliegen keiner Obergrenze bezüglich der Entschädigungssumme: a) Entschädigungen für körperliche Verletzungen (einschließlich Todesfällen); b) Entschädigungen für Schäden an Realbesitz und c) Entschädigungen für Schäden an Sachvermögen, für die Lenovo alleinig und rechtlich haftbar ist.

Wenn nicht ausdrücklich gesetzlich ohne Möglichkeit auf vertraglichen Verzicht erforderlich, haftet Lenovo, dessen Wiederverkäufer oder Subunternehmer unter keinen Umständen für Folgendes, selbst wenn Lenovo auf die Möglichkeit des Auftretens hingewiesen wurde:

- a. Verlust von oder Schäden an Daten;
- b. besondere, zufällige, exemplarische oder indirekte Schäden oder wirtschaftliche Folgeschäden; oder
- c. entgangene Gewinne, Geschäfte, Umsatz, erwartete Ersparnisse oder Rufschäden.

### 13. Allgemeine Bestimmungen

- 13.1. Lenovo behält sich das Recht vor, Services ganz oder teilweise an von Lenovo ausgewählte Subunternehmer unterzuvergeben.
- 13.2. In dem für diese Transaktion zulässigen Umfang ist jede Partei für die Aufsicht, Anleitung, Kontrolle und Entlohnung ihrer jeweiligen Mitarbeiter verantwortlich.
- 13.3. Mitteilungen zwischen den Parteien können auf elektronische Weise erfolgen und sind, soweit nach den geltenden Gesetzen zulässig, als unterzeichnete Dokumente rechtskräftig und verbindlich. Eine Kennnummer (als „Benutzer-ID“ bezeichnet) in einem elektronischen Dokument ist rechtlich ausreichend, um die Identität des Absenders und die Echtheit des Dokuments zu verifizieren.
- 13.4. Jede Partei kann ähnliche Vereinbarungen mit Dritten eingehen.
- 13.5. Jede Partei gewährt der anderen Partei nur die Lizenzen und Rechte gemäß den jeweils geltenden Lizenzvereinbarungen. Es werden weder unmittelbar noch stillschweigend noch auf andere Weise weitere Lizenzen oder Rechte (einschließlich Lizenzen und Rechten gemäß anderer Patente) gewährt.
- 13.6. Sie willigen ein, den Service nicht wiederzuverkaufen. Jeder derartige Versuch ist nichtig, wenn keine ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Lenovo vorliegt.
- 13.7. Sie sind dafür verantwortlich, die Services auszuwählen, die Ihre Ansprüche erfüllen. Außerdem sind Sie für die Ergebnisse der Nutzung der Services verantwortlich.
- 13.8. Keine der Parteien darf gegen die andere Partei in Bezug auf diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion vor Gericht gehen, wenn der Grund für den Rechtsstreit mehr als zwei Jahre zurückliegt, soweit nicht anderweitig durch lokales Recht vorgeschrieben. Soweit nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben, verjährt nach zwei Jahren jede Klage, die durch diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion entsteht, sowie alle diesbezüglichen Rechte in Bezug auf einen solchen Rechtsstreit, ohne dass die Möglichkeit eines vertraglichen Verzichts oder einer Beschränkung besteht.
- 13.9. Keine Partei ist für ein Versäumnis, Verpflichtungen zu erfüllen, verantwortlich, wenn dies aus Gründen außerhalb der Kontrolle der jeweiligen Partei geschieht.
- 13.10. Die Parteien gewähren der jeweils anderen Partei nicht das Recht, eigene oder dem Unternehmen gehörende Marken, Handelsnamen oder andere Bezeichnungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung in Werbeanzeigen oder Veröffentlichungen zu verwenden.
- 13.11. Für den Fall, dass eine Bestimmung der Vereinbarung ganz oder teilweise ungültig oder undurchsetzbar wird, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung davon unberührt.
- 13.12. Die Verpflichtung von Lenovo, den Service bereitzustellen, besteht vorbehaltlich Ihrer Durchführung der Registrierung und Aktivierung für Services.
- 13.13. Lenovo, seine verbundenen Unternehmen, Business Partner, Händler und Subunternehmen können Ihre Transaktions- und Kontaktinformationen, wie Namen, Telefonnummern, Adressen und E-Mail-Adressen, zur Verarbeitung und Durchführung Ihrer Transaktion speichern, nutzen und verarbeiten. Außerdem kontaktieren wir Sie gegebenenfalls, um Sie über etwaige Produktrückrufe, Sicherheitsprobleme und Serviceaktionen zu informieren. Ist dies gemäß lokal geltenden Gesetzen zulässig, können wir diese Informationen verwenden, um uns zu erkundigen, wie zufrieden Sie mit unseren Produkten oder Services sind, oder Ihnen Informationen bezüglich anderer Produkte und Services zukommen zu lassen. Sie können sich jederzeit entscheiden, keine weiteren Mitteilungen dieser Art von uns zu erhalten. Zu diesen Zwecken können wir Ihre Informationen in andere Märkte übertragen, in denen wir geschäftlich aktiv sind, Unternehmen zur Verfügung stellen, die in unserem Auftrag handeln, und die Informationen, so gesetzlich erforderlich, offenlegen. Wir verkaufen oder übertragen Personendaten, die wir von Ihnen erhalten haben, jedoch nicht ohne Ihre Zustimmung an Dritte für deren eigene direkte Marketingzwecke.
- 13.14. Jede Partei befolgt jegliche Gesetze und Vorschriften, die für diese Vereinbarung gelten.
- 13.15. Keine Partei ist berechtigt, diesen Vertrag ganz oder teilweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei an Dritte abzutreten. Jeder derartige Versuch ist nichtig. Keine Partei wird eine derartige Zustimmung unbillig verweigern. Die Abtretung dieser Vereinbarung durch eine Partei an eine Tochtergesellschaft oder eine durch Zusammenschluss oder Übernahme entstehende Nachfolgeorganisation erfordert keine Zustimmung durch die andere Partei. Lenovo kann zudem Rechte auf Zahlungen gemäß dieser Vereinbarung ohne Ihre Zustimmung abtreten.
- 13.16. Jegliche Bestimmungen, die naturgemäß über die Kündigung der Vereinbarung hinaus Bestand haben, gelten weiterhin, bis sie erfüllt wurden, und gelten ebenfalls für die Nachfolger und Abtretungsempfänger.
- 13.17. Jede Partei verzichtet hiermit bei allen Klagen, die in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung geführt werden, auf das Recht auf eine Schwurgerichtsverhandlung. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf besitzt keine Gültigkeit.
- 13.18. Kein Bestandteil dieses Vertrags beeinträchtigt gesetzliche Rechte von Verbrauchern, die durch einen Vertrag nicht ausgesetzt oder eingeschränkt werden können.

### 14. Geografischer Umfang und geltendes Recht

Die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen jeder Partei gelten nur im Einkaufsland, mit Ausnahme dessen, dass alle Lizenzen entsprechend der jeweiligen Lizenzgestaltung gültig sind. So nicht ausdrücklich anders angegeben, unterliegt diese Vereinbarung den Gesetzen des Marktes, in dem Sie den Service erworben haben.

## ANHANG A – MARKTSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN

Für Albanien, Äthiopien, Algerien, Amerikanische Jungferninseln, Anguilla, Antigua & Barbuda, Armenien, Aruba, Aserbaidshan, Bahamas, Bahrain, Bangladesch, Barbados, Benin, Bermuda, Bonaire, Bosnien-Herzegowina, Botswana, Botswana, Britische Jungferninseln, Brunei, Burkina Faso, Costa Rica, Curacao, Demokratische Republik Kongo, Dominica, Dominikanische Republik, El Salvador, Elfenbeinküste, Färöer Inseln, Fidschi, Gabun, Georgien, Ghana, Grenada, Grönland, Guatemala, Guinea, Guyana, Honduras, Island, Jamaika, Jordanien, Kaimaninseln, Kambodscha, Kamerun, Kap Verde, Kasachstan, Katar, Kirgisistan, Kosovo, Kuwait, Laos, Libanon, Libyen, Macao, Madagaskar, Malawi, Mali, Malta, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Mosambik, Myanmar, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niger, Oman, Papua-Neuguinea, Panama, Paraguay, Puerto Rico, Ruanda, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, Saint-Martin, St. Vincent, Sambia, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Sint Maarten, Simbabwe, Suriname, Tansania, Trinidad & Tobago, Togo, Tschad, Turkmenistan, Turks & Caicos, Uganda und Usbekistan.

### **4.2 b. Reaktion am nächsten Werktag – auch als „Technician Installed Parts Next Business Day“ und „Onsite Repair Next Business Day“ bekannt**

Da die lokalen Teileversandzeiten in den oben aufgeführten Märkten Auswirkungen auf die Lieferung oder Reaktion am nächsten Werktag haben können, übernimmt Lenovo keinerlei Haftung für solche Liefer- oder Reaktionszeiten am nächsten Tag.

#### **Nur für Argentinien, Brasilien, Chile, Kolumbien, Ecuador, Mexiko, Peru, Uruguay und Venezuela**

**Ein Reaktionszeitziel von 2 Stunden** ist der Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage durch den Kunden im Anruf-Verwaltungssystem des Service-Providers und Kontaktierung des Kunden durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung.

**Ein Reaktionszeitziel von 4 Stunden** ist der Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage durch den Kunden im Anruf-Verwaltungssystem des Service-Providers und Kontaktierung des Kunden durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung.

#### **Nur für Anguilla, Antigua & Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, Britische Jungferninseln, Kaimaninseln, Costa Rica, Curacao, Dominica, Dominikanische Republik, El Salvador, Grenada, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaika, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, Saint-Martin, Sint Maarten, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Suriname, Trinidad & Tobago, Turks & Caicos, Amerikanische Jungferninseln**

**Ein Reaktionszeitziel von 4 Stunden** ist der Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage durch den Kunden im Anruf-Verwaltungssystem des Service-Providers und Kontaktierung des Kunden durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung.

#### **Nur für Mexiko**

#### **Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 10 Stunden – wird auch als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 2 Stunden Reaktionszeit und 8 Stunden Lösungszeit bezeichnet**

Dieses Angebot wird vom Eingang der Serviceanfrage des Kunden im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker innerhalb von höchstens 10 Stunden gemessen. Dieser Service beginnt mit dem 2-stündigen Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage des Endbenutzers im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo und Kontaktierung des Endanwenders durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 8 Stunden nach dem ersten 2-stündigen Kontaktzeitraum ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen.

Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

#### **Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 20 Stunden – wird auch als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit und 16 Stunden Lösungszeit bezeichnet**

Dieses Angebot wird vom Eingang der Serviceanfrage des Kunden im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker innerhalb von höchstens 20 Stunden gemessen. Dieser Service beginnt mit dem 4-stündigen Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage des Endbenutzers im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo und Kontaktierung des Endanwenders durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 16 Stunden nach dem ersten 4-stündigen Kontaktzeitraum ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen.

Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

**Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 30 Stunden – wird auch als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 6 Stunden Reaktionszeit und 24 Stunden Lösungszeit bezeichnet**

Dieses Angebot wird vom Eingang der Serviceanfrage des Kunden im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker innerhalb von höchstens 30 Stunden gemessen. Dieser Service beginnt mit dem 6-stündigen Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage des Endbenutzers im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo und Kontaktierung des Endanwenders durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 24 Stunden nach dem ersten 6-stündigen Kontaktzeitraum ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen.

Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

**Nur für Brasilien.**

**Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden – wird auch als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit und 20 Stunden Lösungszeit bezeichnet**

Dieses Angebot wird vom Eingang der Serviceanfrage des Kunden im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker innerhalb von höchstens 24 Stunden gemessen. Dieser Service beginnt mit dem 4-stündigen Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage des Endbenutzers im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo und Kontaktierung des Endanwenders durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 20 Stunden nach dem ersten 4-stündigen Kontaktzeitraum ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen.

Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

**Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 10 Stunden – wird auch als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit und 6 Stunden Lösungszeit bezeichnet**

Dieses Angebot wird vom Eingang der Serviceanfrage des Kunden im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker innerhalb von höchstens 10 Stunden gemessen. Dieser Service beginnt mit dem 4-stündigen Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage des Endbenutzers im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo und Kontaktierung des Endanwenders durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 6 Stunden nach dem ersten 4-stündigen Kontaktzeitraum ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen.

Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

**Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden – wird auch als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 2 Stunden Reaktionszeit und 4 Stunden Lösungszeit bezeichnet**

Dieses Angebot wird vom Eingang der Serviceanfrage des Kunden im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo bis zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den technischen Daten durch einen Servicetechniker innerhalb von höchstens 6 Stunden gemessen. Dieser Service beginnt mit dem 2-stündigen Zeitraum von Eingang der Serviceanfrage des Endbenutzers im Anruf-Verwaltungssystem von Lenovo und Kontaktierung des Endanwenders durch einen qualifizierten Vertreter als erster Schritt der Problembestimmung. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 4 Stunden nach dem ersten 2-stündigen Kontaktzeitraum ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen.

Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

**Nur für Indonesien, Malaysia, Singapur, Thailand, Laos, Myanmar, Philippinen, Vietnam, Brunei, Kambodscha, Hongkong, Taiwan, Südkorea, Indien, Sri Lanka, Australien und Neuseeland**

Wie in Abschnitt 4.2 unter „Definition/Beschreibung der Services“ angegeben, ersetzt die folgende Service-Definition die angegebene Definition des Vor-Ort-Service.

**Vor-Ort-Service**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann und ein CRU-Teil benötigt wird, schickt Lenovo eine Austausch-CRU an Ihren Standort. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann und ein FRU-



Ersatzteil benötigt wird, wird ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen.

#### **Garantierweiterung auf Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 2 Stunden Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden umfasst den Zeitraum von Abschluss und Erfassung der telefonischen Fehlerbehebung bis zur Ankunft eines Servicetechnikers am Standort des Kunden zwecks Reparatur. Dieser Zeitraum von 2 Stunden gilt zusätzlich zum durchschnittlich zur Problembestimmung benötigten Zeitraum von 2 Stunden ab Eingang der Serviceanfrage, damit die Parteien das Problem ermitteln und den notwendigen Handlungsplan definieren können. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.**

#### **Garantierweiterung auf Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit 4 Stunden Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden umfasst den Zeitraum von Abschluss und Erfassung der telefonischen Fehlerbehebung bis zur Ankunft eines Servicetechnikers am Standort des Kunden zwecks Reparatur. Dieser Zeitraum von 4 Stunden gilt zusätzlich zum durchschnittlich zur Problembestimmung benötigten Zeitraum von 2 Stunden ab Eingang der Serviceanfrage, damit die Parteien das Problem ermitteln und den notwendigen Handlungsplan definieren können. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.**

**Nur für Singapur, Thailand, Malaysia, Philippinen, Vietnam, Indonesien und Taiwan**

#### **Vor-Ort-Service mit vollständiger Arbeit**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Informationen zu marktspezifischen Varianten finden Sie im Anhang. Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

#### **Jährliche präventive Wartungsservices**

1. Jährliche präventive Wartung durch Techniker  
Ein Servicetechniker führt jährlich bei in Frage kommenden Geräten die folgenden Tätigkeiten durch
  - Prüfung des Fehlerprotokolls
  - Behebung von Fehlerzuständen oder Austausch ausfallender Teile mit Redundanz, um Systemausfälle zu vermeiden
  - Sichtprüfung
2. Microcode-Upgrade und Wartungssupport
  - Auf Kundenwunsch aktualisiert der Servicetechniker an einem Standort des Kunden, wo sich die betreffenden Geräte befinden, im Rahmen der präventiven Wartung den Microcode. (Microcode bedeutet hier Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, Storage Manager, Storage-Manager-Software.)
  - Lenovo stellt auf elektronischem Wege Informationen über Microcode-Updates bereit.
  - Microcode-Upgrades können Technikern im Rahmen der jährlichen präventiven Wartungsmaßnahmen geplant werden.

**Nur für Singapur, Australien, Neuseeland, Korea, Indien und Japan**

#### **Services zur Hardware-Installation**

Lenovo bietet Installationservices für Hardware vor Ort an, und zwar für Server-, Speicher- und Netzwerkprodukte der Lenovo Infrastructure Solutions Group.

Diese Services bieten eine grundlegende Hardware-Installation neuer Geräte, die von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Business Partner erworben wurden und eine Installation folgender Einheiten der Marke Lenovo bzw. Einheiten, die von Lenovo unterstützt werden:

- Tower-Server
- Rack-Server
- Rack-Gehäuse
- Speicherprodukte
- Netzwerkprodukte
- Installation Rack-kompatibler Geräte in das Rack-Gehäuse

Lenovo sendet auf Anfrage des Kunden einen Techniker an den Standort, um die physische Installation des Racks vorzunehmen. Vor Ort führt der Techniker von Lenovo folgende Tätigkeiten aus:

- Installation der Geräte am Kundenstandort gemäß dem erworbenen Service-Angebot
- Anschluss der Geräte an die vom Kunden bereitgestellte Stromquelle
- Sicherstellung, dass die Geräte funktionieren
- Prüfung und gegebenenfalls Upgrade der Firmware

Verantwortlichkeiten des Kunden:

- Sicherstellung, dass die zu installierenden Geräte an den korrekten Standort transportiert werden
- Transport von Geräten von einer Laderampe oder einem ähnlichen Ort an den endgültigen Installationsort, da Lenovo Techniker dies nicht vornehmen

- Bereitstellung von kompatibelem Strom und Stromanschluss für die zu installierenden Geräte
- Bereitstellung einer Internetverbindung für den Techniker, da dies gegebenenfalls zur Durchführung der Installation erforderlich ist
- Bereitstellung von ausreichendem Platz für die zu installierenden Geräte
- Bereitstellung von für die Installation erforderlichen Kabeln
- Bereitstellung einer Kontaktperson für den Techniker
- Sicherstellung von sicherem Zugang des Lenovo Technikers zum Installationsstandort
- Bestätigung des Installationstermins

Wenn der Lenovo Techniker am Standort ankommt und den Verantwortlichkeiten des Kunden nicht nachgekommen wurde, wodurch eine erfolgreiche Installation der Geräte nicht möglich ist, fallen gegebenenfalls Reisekosten an und die Installation muss neu terminiert werden. Der Kunde kann weitere Services anfragen, die nicht in der Originalrechnung enthalten sind. Diese weiteren Services werden schriftlich festgehalten und es fallen zusätzliche Kosten an.

#### **Hardware-Installations-Service – Betriebssystem-Installations-Service**

- Lenovo bietet diesen Service zum Erwerb zusammen mit dem Hardware-Installations-Service an
- Lenovo installiert das Betriebssystem auf den Servern der Lenovo Infrastructure Solutions Group.
- Lenovo fährt die Geräte bis zum Basisbetriebssystem hoch
- Lenovo konfiguriert die vom Kunden bereitgestellten IP-Adressen
- Das Betriebssystem ist auf Microsoft Window Server und Linux beschränkt
- Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die entsprechenden Medien und Lizenzen bereitzustellen

#### **Für alle zutreffenden Märkte mit zugesichertem Reparaturservice (CSR) in EMEA. Aktuell:**

**Österreich, Bulgarien, Kroatien, Tschechien, Ägypten, Deutschland, Frankreich, Italien, Ungarn, Kasachstan, Marokko, Pakistan, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Südafrika, Schweiz, Türkei, Ukraine, Belgien, Dänemark, Finnland, Griechenland, Irland, Israel, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Schweden, Tunesien, Vereinigtes Königreich, Zypern**

#### **Gilt für die folgenden Services in Abschnitt 4.2**

**i. Von Technikern installierte Ersatzteile, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden – auch bekannt als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden**

**h. Von Technikern installierte Ersatzteile, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 8 Stunden – auch bekannt als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 8 Stunden**

**g. Von Technikern installierte Ersatzteile, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden – auch bekannt als Reparatur vor Ort, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden Standortbezogene Beschaffungsdauer für zugesagte Teile – auch bekannt als Beschaffungsdauer für zugesagte Teile, die von Technikern installiert werden**

#### **Verantwortlichkeiten des Kunden**

Um sich für den zugesicherten Servicelevel zu qualifizieren, muss ein Kunde zusätzlich zur Registrierung und Aktivierung des Lenovo Services Lenovo über die Gerätekonfiguration (Gerätetyp/Modell/Seriennummer) informieren, einschließlich aller unterstützten und angekündigten Optionen (auf der Website von Lenovo können Sie herausfinden, welche Optionen unterstützt und angekündigt sind) und der Ersatzteilenummern (FRU, Field Replaceable Unit) aller Optionen, die ursprünglich in der Konfiguration installiert und in der Rechnung aufgeführt sind. Der Kunde akzeptiert, dass Lenovo für einen Zeitraum von 30 Tagen („Anfangszeitraum“) nach Erhalt gültiger, vollständiger Konfigurationsdetails vom Kunden nicht in allen Fällen den zugesicherten Servicelevel leisten kann. Während des Anfangszeitraums unternimmt Lenovo kommerziell angemessene Anstrengungen, um den zugesicherten Servicelevel zu leisten.

Wenn Sie keine ausreichenden Informationen zur Gerätekonfiguration bereitstellen, gilt der zugesicherte Servicelevel nur für Fehler, bei denen keine Komponenten ausgetauscht werden müssen oder die durch Verwendung grundlegender, üblicher Komponenten behoben werden können (wie Prozessor, Netzteil, Lüfter, Systemplatinen, übliche Erweiterungskarten und Speichermodule). Der Kunde willigt ein, Lenovo über Änderungen an der Gerätekonfiguration zu informieren. Falls der Kunde Lenovo nicht benachrichtigt, werden alle später installierten Komponenten aus der Vereinbarung ausgeschlossen. Der Kunde willigt zudem ein, Lenovo über Änderungen am Gerätestandort zu informieren.

Der Kunde muss Details zur Gerätekonfiguration, Rechnungskopien (mit geschwärzten Preisen) und Änderungen der Gerätekonfiguration schriftlich an die im Folgenden angegebene E-Mail-Adresse senden:

<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

#### **Nur für Finnland, Großbritannien, Nordirland, Frankreich, Dänemark, Schweden und Norwegen**

#### **Gilt für die folgenden Services in Abschnitt 8 „Serviceverfügbarkeit“**

Großbritannien und Nordirland - Der Service ist nicht verfügbar in Gibraltar, den britischen Überseegebieten oder den englischen, walisischen, irischen, schottischen Inseln und den Kanalinseln

Frankreich – Der Service ist nicht verfügbar in den französischen Überseegebieten

Dänemark, Schweden, Norwegen und Finnland – Der Service ist nicht verfügbar auf Inseln, die keine Straßenanbindung an das Hauptland haben

#### **Nur für Russland und Ukraine**

##### **Zugesicherter Reparaturservice (CSR) vor Ort innerhalb von 48 Stunden, 9 Stunden am Tag, 5 Stunden die Woche (Geschäftszeiten)**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb 48 Stunden (Geschäftszeiten) ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß den Technischen Daten wiederherzustellen. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, mit Ausnahme von Feiertagen und Wochenenden. Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Der Service ist zudem nur in Gebieten verfügbar, in denen nach Ermessen von Lenovo tägliche Schienen- oder Flugverkehrsverbindungen vorhanden sind. Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

#### **Nur für Russland und Kasachstan**

##### **Standortbezogene Beschaffungsdauer für zugesagte Teile – auch bekannt als Beschaffungsdauer für zugesagte Teile, die von Technikern installiert werden**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt. Der Techniker kommt mit den Ersatzteilen am nächsten Werktag nach dem Telefonanruf. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, mit Ausnahme von Feiertagen und Wochenenden. Dieser Service steht nur an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenn das Gerät sich außerhalb der Gebiete befindet, in denen der Service verfügbar ist, werden am nächsten Werktag nach dem Telefonat nur die Ersatzteile geliefert. Die Servicegebiete finden Sie unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

#### **Nur für Russland, Ukraine und Kasachstan**

##### **Ausschließlich Ersatzteillieferung am nächsten Werktag**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, werden am nächsten Werktag Ersatzteile inklusive vor Ort austauschbare Funktionseinheiten (Field Replacement Units, „FRU“) zwecks Self-Service an Ihren Standort geschickt. Die Bereitstellung eines Servicetechnikers, der an Ihren Standort geschickt wird, ist in diesem Service nicht enthalten. Die Teile müssen auf Kosten des Kunden ausgetauscht werden, und defekte Teile müssen gemäß den Anweisungen zurückgeschickt werden, die im Lieferumfang der Ersatzteile enthalten sind. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, mit Ausnahme von Feiertagen und Wochenenden.

#### **Nur für die Vereinigten Arabischen Emirate (VAE)**

**Ein Reaktionszeitziel von 4 Stunden** ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Registrierung einer Serviceanfrage in Lenovos Anruf-Verwaltungssystem und der Wiederherstellung des Produkts zur Übereinstimmung mit seiner Spezifikation durch einen Servicetechniker. „Wiederherstellung zur Übereinstimmung“ bedeutet, dass das Gerät betriebsbereit ist für Betriebssysteme, Geschäftsanwendungen und/oder Kundendaten, beinhaltet aber nicht das Laden von Betriebssystemen, Geschäftsanwendungen und/oder Kundendaten.

##### **Rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 4 Stunden – wird auch als von Technikern installierte Ersatzteile, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 4 Stunden und als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 4 Stunden bezeichnet**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, wird innerhalb von 4 Stunden wie oben beschrieben ein Servicetechniker an Ihren Standort geschickt, um die Betriebsfähigkeit des Produkts gemäß seiner Spezifikation wiederherzustellen. Dieser Service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage pro Woche, 365 Tage pro Jahr verfügbar. **Dieser Service steht nur für bestimmte Produkte und an bestimmten Standorten zur Verfügung. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-**

**Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.** Dieser Service muss registriert und der Standort Ihres Produkts bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie Ihr Produkt nicht aktivieren, kann dies dazu führen, dass Lenovo das von Ihnen erworbene Servicelevel nicht bereitstellen kann. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie den neuen Standort im Vorfeld bei Lenovo aktivieren, um die fortlaufende Verfügbarkeit Ihres Servicelevels zu gewährleisten. Ist dasselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar, so stellt Lenovo nach eigenem Ermessen das Servicelevel bereit, das dem ursprünglichen Servicelevel am nächsten kommt und derzeit am neuen Standort verfügbar ist. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter

<https://support.lenovo.com/productregistration>.

Dieser Service steht nach der Standortaktivierung möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

### **Verantwortlichkeiten des Kunden**

Um sich für den zugesicherten Servicelevel zu qualifizieren, muss ein Kunde zusätzlich zur Registrierung und Aktivierung des Lenovo Services Lenovo über die Gerätekonfiguration (Gerätetyp/Modell/Seriennummer) informieren, einschließlich aller unterstützten und angekündigten Optionen (auf der Website von Lenovo können Sie herausfinden, welche Optionen unterstützt und angekündigt sind) und der Ersatzteilenummern (FRU, Field Replaceable Unit) aller Optionen, die ursprünglich in der Konfiguration installiert und in der Rechnung aufgeführt sind. Der Kunde akzeptiert, dass Lenovo für einen Zeitraum von 30 Tagen („Anfangszeitraum“) nach Erhalt gültiger, vollständiger Konfigurationsdetails vom Kunden nicht in allen Fällen den zugesicherten Servicelevel leisten kann. Während des Anfangszeitraums unternimmt Lenovo kommerziell angemessene Anstrengungen, um den zugesicherten Servicelevel zu leisten.

Wenn Sie keine ausreichenden Informationen zur Gerätekonfiguration bereitstellen, gilt der zugesicherte Servicelevel nur für Fehler, bei denen keine Komponenten ausgetauscht werden müssen oder die durch Verwendung grundlegender, üblicher Komponenten behoben werden können (wie Prozessor, Netzteil, Lüfter, Systemplatinen, übliche Erweiterungskarten und Speichermodule). Der Kunde willigt ein, Lenovo über Änderungen an der Gerätekonfiguration zu informieren. Falls der Kunde Lenovo nicht benachrichtigt, werden alle später installierten Komponenten aus der Vereinbarung ausgeschlossen. Der Kunde willigt zudem ein, Lenovo über Änderungen am Gerätestandort zu informieren.

Der Kunde muss Details zur Gerätekonfiguration, Rechnungskopien (mit geschwärtzten Preisen) und Änderungen der Gerätekonfiguration schriftlich an die im Folgenden angegebene E-Mail-Adresse senden:

<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

### **Nur für Japan**

#### **Lenovo Services – Basisstufe**

Dieser Service beinhaltet auch die unten beschriebene Teileinstallation durch Techniker.

#### **Lenovo Services – Erweiterte Auswahl**

Dieser Service beinhaltet sowohl die unten beschriebene Teileinstallation durch Techniker als auch die Überprüfung von Hardware und Upgrades von Microcode durch einen Techniker.

#### **Von Technikern installierte Ersatzteile, Service rund um die Uhr – wird auch als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr bezeichnet**

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch behoben werden kann, bestimmt Lenovo, welche Maßnahmen ergriffen werden, um die Reparatur an Ihrem Standort zu ermöglichen. Der Servicetechniker wird zu einem Termin an Ihren Standort geschickt, der zwischen Ihnen und Lenovo vereinbart wurde. Dieser Service ist rund um die Uhr 365 Tage pro Jahr verfügbar. Der Service ist nur in bestimmten Gebieten verfügbar, in denen öffentliche Transportmittel und/oder öffentliche Beförderungswege vorhanden sind. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Service-Provider, um nähere Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.

### **Überprüfung von Hardware und Microcode-Upgrade durch einen Techniker**

#### **Servicebeschreibung**

1. Hardware-Überprüfung durch Servicetechniker  
führt an den betreffenden Geräten ab dem Service-Anfangsdatum bis zum Service-Enddatum jährlich die folgenden Wartungsarbeiten durch.
  - Reinigung
  - Überprüfung des Fehlerprotokolls
  - Visuelle Inspektion
2. Microcode-Upgrade und Wartungssupport
  - a. Auf Kundenwunsch lädt der Servicetechniker an einem Standort des Kunden, wo sich die betreffenden Geräte befinden, im Rahmen der präventiven Wartung Microcode herunter und führt ein Upgrade durch (Installation und Aktivierung) .  
Microcode bedeutet hier Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, Storage Manager, Storage Software (nur Storwize Family)
  - b. Lenovo stellt auf elektronischem Wege Informationen über Microcode-Updates bereit.  
Microcode-Upgrades, die von Technikern als präventive Wartungsmaßnahmen durchgeführt werden, werden zusammen mit der jährlichen Hardware-Überprüfung durchgeführt.

#### **Voraussetzung für diesen Service**

1. Für die betreffenden Geräte muss eine Garantieerweiterung oder ein Nachgarantieservice bestehen.



2. Bei Upgrades von Speichersoftware muss für die betreffenden Geräte Software-Wartungsservice bestehen.
3. Es gelten die Servicezeiten, die in der Garantie oder einer Garantieverlängerung oder im Nachgarantieservice festgelegt sind.
4. Der Kunde muss Lenovo eine Kontaktperson nennen und die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.
5. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu bestätigen, dass das Gerät ordnungsgemäß funktioniert, und die Daten zu überprüfen, nachdem der Service von einem Servicetechniker ausgeführt wurde.
6. Der Code, der installiert werden muss, und der Zeitplan für die Arbeiten werden auf Grundlage der Gespräche zwischen dem Kunden und Lenovo festgelegt.
7. Der Kunde muss Datensicherungen vornehmen, bevor der Service durchgeführt wird.
8. Servicegebühren werden nicht zurückerstattet, selbst wenn Upgrades von Microcode aufgrund abweichender Code-Releases nicht durchgeführt werden.
9. Der Zeitplan für die Hardware-Überprüfungen wird nach Kundenwunsch festgelegt, und Servicegebühren werden nicht zurückerstattet, selbst wenn der Service nicht ausgeführt wird.
10. Wenn es bestimmte Voraussetzungen in Bezug auf das Betriebssystem und den Code von extern verbundenen Einheiten gibt, müssen diese vom Kunden erfüllt werden, bevor der Service durchgeführt wird.

### Support bei der Einrichtung, 90 Tage

Lenovo bietet technische Unterstützung für die Einrichtung von Hardware per E-Mail. Dieser Service ist montags bis freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr verfügbar (mit Ausnahme von Feiertagen). Die Laufzeit beträgt drei Monate ab Anfangsdatum der Garantie.

Der Service umfasst Folgendes:

- Installationssupport für Hardware
- Installationssupport für das Betriebssystem (Windows, Linux)
- Installationssupport für Einheitentreiber und Firmware
- Identifikation bekannter Probleme
- Support bei Fragen zu den Handbüchern, die im Lieferumfang enthalten sind

Folgendes ist im Service nicht enthalten:

- Support für Programme, die Sie in der Umgebung nutzen und die nicht im Handbuch aufgeführt sind
- Support für Programme, die der Lenovo Server nicht unterstützt
- Support für Programme, die vom Kunden modifiziert wurden
- Beratung und Leistungsoptimierung
- Diverse Einstellungen, die von Ihrer jeweiligen Umgebung abhängen
- Einstellungen zu Verbindungen mit Drittanbieter-Switches
- Installation, Anwendungshinweise und Fehlerbehebung z. B. für VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Datensicherung/Wiederherstellungsmethoden
- Einrichtung von Flash Copy, Volume Copy und Remote Copy
- System- oder Datenmigration

### Nur für Korea

#### Präventive Wartungsservices

Lenovo bietet präventive Wartungsservices für Lenovo System x-Server am Standort

- a. Inspektion des Systemprotokolls und Überprüfung des Systemstatus
- b. Firmware-Updates, wenn wichtige Updates erforderlich sind
- c. Updates der Einheitentreiber, wenn wichtige Updates erforderlich sind

Servicebestimmungen:

- a. Dieser Service ist nur für Geräte verfügbar, für die eine Lenovo Garantie vorliegt.
- b. Der präventive Wartungsservice wird vierteljährlich durchgeführt.
- c. Der Kunde muss Datensicherungen vornehmen, bevor der Service durchgeführt wird.

#### Services mit erweitertem Gültigkeitszeitraum

Standby am Standort des Kunden während des kritischen Systemstatus

- a. Änderung und Umgestaltung der HW-Konfiguration
- b. HW-Standortwechsel, im gleichen Gebäude oder auf der gleichen Etage
- c. Upgrade von optionalen HW-Teilen

Lenovo sendet auf Anfrage des Kunden einen Techniker an den Standort.

Servicebestimmungen:

- a. Dieser Service ist nur für Geräte verfügbar, für die eine Lenovo Garantie und ein MA-Vertrag vorliegt.
- b. Service, der außerhalb der normalen Geschäftszeiten angefragt wird, wird nur an Geräten ausgeführt, für die ein 24-Stunden-Vertrag vorliegt.
- c. Die Supportzeit umfasst auch zusätzliche Zeit, die für Planung, Anreise usw. anfällt.
- d. Die Daten über den Endkunden müssen Lenovo vorgelegt werden, wenn der Service über BP gekauft wird.
- e. Eine Supportanfrage muss für mindestens 4 Stunden gestellt werden.

- f. Der Kunde muss Datensicherungen vornehmen, bevor der Service durchgeführt wird.
- g. HW MA Services, Betriebssystem, SW-Reinstallation, anfängliche Konfiguration und Datenwiederherstellung sind nicht in diesem Service enthalten und liegen in der Verantwortung des Kunden.

### Vor-Ort-Service für Software

Lenovo bietet auf Kundendienstsanfrage folgenden Software-Support:

Der Vor-Ort-Service von Lenovo enthält folgende Support-Leistungen:

- a. Support bei Problemen mit dem Betriebssystem (Linux/Windows) bei Lenovo X86
- b. Vor-Ort-Support bei Problemen
- c. Support rund um die Uhr
- d. Durchführung regelmäßiger System-Checks(vierteljährlich)

Servicebestimmungen:

- a. Dieser Service UMFASST KEIN Abonnement (Lizenz).
- b. Abonnements müssen durch separate Verträge geregelt werden.
- c. Dieser Service ist NUR für Betriebssysteme (Linux/Windows) und Geräte verfügbar, für die eine Lenovo Garantie vorliegt.

### Nur für Australien

#### Definition/Beschreibung der Services:

Abschnitt vii. (Abgedeckte Servicezeiten bei Einsätzen im Außendienst) wird gelöscht und durch Folgendes ersetzt:

Zu örtlichen Geschäftszeiten 5 Tage pro Woche verfügbar, mit Ausnahme örtlicher und nationaler Feiertage. Oder, wenn das betreffende Upgrade gekauft wird, Verfügbarkeit rund um die Uhr: rund um die Uhr, 365 Tage pro Jahr.

Abschnitt viii (Reaktionszeiten) wird geändert, da die folgenden Abschnitte gelöscht werden:

- Reaktionszeit 8 Stunden;
- Zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden
- Zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 8 Stunden, und
- Zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden.

#### Garantieerweiterungen

Die folgenden Abschnitte werden gelöscht:

- c. Reparatur vor Ort rund um die Uhr mit 8 Stunden Reaktionszeit;
- i. Von Technikern installierte Ersatzteile, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden - auch bekannt als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden
- h. Von Technikern installierte Ersatzteile, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 8 Stunden - auch bekannt als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 8 Stunden
- g. Von Technikern installierte Ersatzteile, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden - auch bekannt als Reparatur vor Ort, rund um die Uhr, zugesicherter Reparaturservice innerhalb von 24 Stunden

#### Folgendes wird in Abschnitt 11 (Servicegarantie) hinzugefügt:

##### Wichtiger Hinweis:

DURCH DIESE VEREINBARUNG ÜBER GARANTIESERVICES WERDEN IHNEN SPEZIFISCHE RECHTE EINGERÄUMT. DARÜBER HINAUS KÖNNEN SIE AUCH VON ANDEREN RECHTEN, WIE ETWA DEN AUSTRALISCHEN VERBRAUCHERSCHUTZRECHTEN, GEBRAUCH MACHEN. IHRE GESETZLICHEN RECHTE, EINSCHLIESSLICH RECHTE, AUF DIE PER VERTRAG NICHT VERZICHTET WERDEN KANN ODER DIE VERTRAGLICH NICHT EINGESCHRÄNKT WERDEN KÖNNEN, WERDEN DURCH DIE BESTIMMUNG DIESER GARANTIE NICHT BEEINTRÄCHTIGT.

Gemäß dem australischen Verbraucherschutzgesetz sind wir verpflichtet, die folgende Erklärung hinzuzufügen:

*Unsere Waren sind mit Garantien versehen, die gemäß dem australischen Verbraucherschutzgesetz nicht umgangen werden können. Bei wesentlichen Mängeln haben Sie Anspruch auf Austausch und bei vorhersehbaren Schäden können Sie Entschädigung verlangen. Sie haben ebenfalls ein Recht auf Reparatur oder Austausch der Waren, wenn die Waren qualitative Mängel aufweisen, die Mängel jedoch nicht wesentlicher Natur sind.*

Durch diese Vereinbarung über Garantieservices wird die Anwendung der Bestimmungen von Schedule 2 des *Competition and Consumer Act 2010 (Cth)* oder jeglichen staatlichen oder regionalen Verbraucherschutzgesetzen („relevante Gesetzgebung“) oder die Ausübung eines Rechtes, das gemäß einer solchen Bestimmung besteht, oder die Haftung von Lenovo für Verstöße gegen einen Umstand oder eine Garantie, die durch eine solche Bestimmung eingeräumt wird, nicht ausgeschlossen, beschränkt oder modifiziert, wenn dies gemäß der relevanten Gesetzgebung als nichtig betrachtet werden würde. Im gemäß der relevanten Gesetzgebung zulässigen Rahmen ist die Haftung von Lenovo für den Verstoß gegen eine Bedingung oder Garantie, die ausdrücklich laut der relevanten Gesetzgebung besteht, nach Wahl von Lenovo auf Folgendes beschränkt:

- (a) Bei Waren eine oder mehrere der folgenden Leistungen:
  - (i) Austausch der Waren oder Bereitstellung von gleichwertigen Waren;

- (ii) Reparatur der Waren;
  - (iii) Übernahme der Kosten für den Ersatz der Waren oder für den Erwerb gleichwertiger Waren; oder
  - (iv) Übernahme der Kosten für die Reparatur der Waren; oder
- (b) bei Services folgende Leistungen:
- (i) erneute Bereitstellung der Services; oder
  - (ii) Übernahme der Kosten für die erneute Bereitstellung der Services.

Abschnitt 13.13 wird gelöscht und durch Folgendes ersetzt:

Wenn Sie gemäß dieser Vereinbarung Services in Anspruch nehmen, bezieht Lenovo gegebenenfalls Ihre Kontaktinformationen einschließlich Ihres Namens, Ihrer Telefonnummer, Ihrer Adresse und Ihrer E-Mail-Adresse direkt von Ihnen oder von unseren autorisierten Service-Providern und verwendet sie im Rahmen der Durchführung von Garantieservices. Außerdem kontaktieren wir Sie gegebenenfalls, um uns zu erkundigen, wie zufrieden Sie mit unseren Garantieservices sind, oder um Sie über Produktrückrufe oder Sicherheitsprobleme zu informieren. Zu diesen Zwecken stellen wir Ihre Informationen gegebenenfalls Dritten oder verbundenen Unternehmen bereit, die uns bei der Bereitstellung des Garantieservice unterstützen. Diese Dritten und verbundenen Unternehmen können ihren Sitz auch außerhalb von Australien haben. Die betreffenden Märkte ändern sich gelegentlich (z. B., wenn wir unsere Supportvereinbarungen mit Drittanbietern ändern), und es ist wenig praktikabel, diese Märkte hier aufzuführen. Wir erwarten von allen Parteien, denen wir Ihre Kontaktinformationen offenlegen, dass sie diese Informationen ausschließlich nutzen, um uns bei der Bereitstellung des Garantieservice zu unterstützen, und dass sie angemessene Maßnahmen ergreifen, um Ihre Kontaktinformationen vor unautorisierte Nutzung oder Offenlegung zu schützen. Wir legen Ihre Kontaktinformationen gegebenenfalls auch dann offen, wenn es vom Gesetz zugelassen ist oder gefordert wird. Die Datenschutzrichtlinie von Lenovo finden Sie unter <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Unsere Richtlinie enthält Informationen zu unseren Prozessen zur Verwaltung von Anfragen oder Beschwerden in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Informationen.

Die folgenden Bestimmungen werden als neue Abschnitte 13 eingefügt:

- 13.19 Wenn ein Service den Austausch eines Produkts oder eines Teils umfasst, geht das ausgetauschte Produkt oder Teil in das Eigentum von Lenovo über, und das Austauschprodukt oder -teil geht in Ihr Eigentum über.
- 13.20 Nur unveränderte Lenovo Produkte und Teile kommen für einen Austausch in Frage. Das Austauschprodukt oder -teil, das von Lenovo bereitgestellt wird, hat sich in gutem Zustand zu befinden und muss funktional gleichwertig mit dem Originalprodukt oder -teil sein. Das Austauschprodukt oder -teil muss nicht zwangsläufig neu sein.
- 13.21 Sofern per Gesetz nichts anderes vorgeschrieben ist, gilt die Garantie des Austauschprodukts für den verbleibenden Garantiezeitraum des Originalprodukts.
- 13.22 Produkte und Teile, die zur Reparatur vorgelegt werden, können statt einer Reparatur durch instandgesetzte Produkte oder Teile des gleichen Typs ausgetauscht werden. Produkte und Teile, die repariert werden müssen, können unter Verwendung von instandgesetzten Teilen repariert werden. Produktreparaturen können zu Datenverlusten führen, wenn auf dem Produkt, das repariert werden soll, von Benutzern generierte Daten gespeichert werden können.

#### Nur für Indien

Abschnitt 13.8 wird gelöscht und durch Folgendes ersetzt:

Keine der Parteien darf gegen die andere Partei in Bezug auf diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion vor Gericht gehen, wenn der Grund für den Rechtsstreit mehr als zwei Jahre zurückliegt, soweit nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben. Soweit nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben, verjährt nach zwei Jahren jede Klage, die durch diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion entsteht, sowie alle diesbezüglichen Rechte in Bezug auf einen solchen Rechtsstreit, ohne dass die Möglichkeit eines vertraglichen Verzichts oder einer Beschränkung besteht.

#### Nur für Indonesien

Die folgenden Bestimmungen werden als neue Unterabschnitte zu Abschnitt 13 eingefügt:

- 13.23 Die Parteien verzichten hiermit in dem Umfang auf die Bestimmungen von Artikel 1266 des indonesischen Zivilgesetzbuchs, in dem diese Bestimmungen zur einseitigen Beendigung dieser Vereinbarung ein gerichtliches Urteil verlangen.
- 13.24 Alle Mitteilungen, Anfragen, Berichte und sonstige Kommunikation werden in englischer Sprache verfasst.
  - (i) Wenn zwischen der indonesischen Version und der englischen Version Inkonsistenzen bestehen sollten oder die beiden Versionen unterschiedlich ausgelegt werden können, so gilt die indonesische Version automatisch als abgeändert (mit Gültigkeit ab dem Gültigkeitsdatum der englischen Version), um Konsistenz zwischen dem betreffenden Teil der indonesischen Version und dem betreffenden Teil der englischen Version herzustellen
  - (ii) Jede Partei (i) erkennt an, dass diese Vereinbarung vorwiegend in englischer Sprache verhandelt wurde, (ii) erklärt hiermit, dass sie den Inhalt und die Konsequenzen dieser Vereinbarung gelesen und verstanden hat, (iii) erklärt außerdem, dass sie diese Vereinbarung aus freiem Willen und ohne Zwang eingeht und

(iv) erklärt des Weiteren, dass sie unabhängigen rechtlichen Rat in Bezug auf diese Vereinbarung erhalten hat.

Abschnitt 14 wird gelöscht und durch Folgendes ersetzt:

Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Republik Indonesien und wird dahingehend ausgelegt, ungeachtet jeglicher Kollisionsregelungen. Alle Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche, die aus oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung entstehen, werden ausschließlich vom Indonesian National Board of Arbitration („BANI“) unter Beachtung von dessen Schiedsregeln („Regeln“) angehört. Jede Partei stimmt der ausschließlichen Zuständigkeit dieses Schiedsgerichts unwiderruflich zu und verzichtet auf jegliche: (i) Widersprüche gegen Rechtsstreitigkeiten, die dem Schiedsgericht vorgetragen werden, (ii) Beschwerden, dass das Verfahren vor ein unpassendes Gericht gebracht worden sei, und (iii) Rechte zur Beanstandung, dass ein solches Schiedsgericht nicht für die betreffende Partei zuständig sei. Ohne den allgemeinen Inhalt des Vorstehenden zu beeinträchtigen, stimmt jede Partei unwiderruflich zu, dass das BANI für alle Ansprüche und Rechtsstreitigkeiten zuständig ist, und stimmt außerdem zu, dass die Zustellung von Mitteilungen in Bezug auf Rechtsstreitigkeiten oder Ansprüche durch Versand per Einschreiben mit im Voraus durch die betreffende Partei bezahltem Porto an die in dieser Vereinbarung festgelegte Adresse erfolgt. Jede Partei verzichtet hiermit im gesetzlich zulässigen Rahmen (im eigenen Namen oder im Namen der natürlichen oder juristischen Person, die mittels dieser Partei klagt) bei allen Rechtsstreitigkeiten, Verfahren oder Gegenforderungen, die im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung entstehen, auf ihr Recht auf ein Schwurgerichtsverfahren. Das Schiedsgerichtsverfahren findet in Jakarta in den Räumlichkeiten des BANI statt und wird von einem Schiedsrichter abgehalten, der gemäß den Regeln ernannt wird. Jede Einleitungsanzeige, Einleitungsantwort und sonstige Mitteilungen, die von einer Partei des Schiedsgerichtsverfahrens an die andere gerichtet werden, gelten zu dem Zeitpunkt als zugestellt, der in den Regeln vorgesehen ist. Die Kosten für das Schiedsgerichtsverfahren werden von den Parteien ermittelt und gezahlt, wie es in den Regeln vorgesehen ist. Die Parteien verzichten hiermit auf jedes Recht, Berufung gegen Entscheidungen der Schiedsrichter einzulegen, und erklären sich damit einverstanden, dass gemäß Artikel 60 von Gesetz Nr. 30 von 1999 der Republik Indonesien über Arbitration and Alternative Dispute Resolution („Arbitration Law“) keine Partei Berufung gegen die Entscheidung der Schiedsrichter bei einem anderen Gericht einlegen darf.

#### **Nur für Malaysia**

Folgendes wird in Abschnitt 13.13 hinzugefügt:

Unter der Nummer +603 7710 9012 oder per E-Mail an [Lenovomy@lenovo.com](mailto:Lenovomy@lenovo.com) können Sie den zuständigen Mitarbeiter für Datenschutz kontaktieren und Anfragen stellen, Beschwerden einreichen, auf personenbezogene Daten zugreifen, diese korrigieren oder die Verarbeitung dieser Informationen beschränken. Bitte beachten Sie, dass Lenovo und das Unternehmen, zu dem Lenovo gehört, diese Informationen im Rahmen dieser Vereinbarung und im Rahmen der Bereitstellung von Produkten oder Services verarbeiten muss, da sie zur Ausführung dieser Vereinbarung erforderlich sind. Sie sichern hiermit zu, dass die Zustimmung der Personen, deren Informationen Sie Lenovo und dem Unternehmen, zu dem Lenovo gehört, offengelegt haben, in ausreichendem Maße vorliegt, damit Lenovo und das Unternehmen, zu dem Lenovo gehört, diese Informationen für die gleichen Zwecke im Rahmen dieser Vereinbarung und der Bereitstellung von Produkten oder Services verarbeiten können.

#### **Nur für Neuseeland**

Folgendes wird in Abschnitt 11 (Servicegarantie) hinzugefügt:

Unbeschadet jeglicher Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegt jeder Service, der von Lenovo bereitgestellt wird, den obligatorischen Garantien und Bedingungen des Consumer Guarantees Act 1993 („Act“); es sei denn, Sie vertreten ein Unternehmen oder werden von Lenovo zu geschäftlichen Zwecken beliefert. In diesem Fall kommen Lenovo und Sie gemäß Abschnitt 43 des Act überein, dass der Act für diese allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Anwendung findet.

Folgendes wird in Abschnitt 13.13 hinzugefügt:

Lenovo kann den Garantieservice nicht ordnungsgemäß ausführen, wenn Sie sich weigern, Ihre Informationen bereitzustellen, oder nicht wünschen, dass Ihre Informationen von uns an unsere Vertreter oder Auftragnehmer weitergegeben werden. Sie haben gemäß dem Privacy Act 1993 das Recht, auf Ihre personenbezogenen Informationen zuzugreifen und die Korrektur von Fehlern zu beantragen, und können davon Gebrauch machen, indem Sie uns unter der folgenden Anschrift kontaktieren: Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411 Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Telefon: +61 2 8003 8200. Email: [lensyd\\_au@lenovo.com](mailto:lensyd_au@lenovo.com).

#### **Nur für Singapur/Vietnam/Kambodscha/Brunei/Laos/Myanmar**

Folgendes wird in Abschnitt 13.13 hinzugefügt:



Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie sich an alle geltenden Datenschutzanforderungen halten, wenn Sie Lenovo personenbezogene Daten zur Verfügung stellen, und sichern zu, dass jeder Drittanbieter, der Ihnen diese Informationen bereitgestellt hat, die geltenden Datenschutzanforderungen befolgt. Sie erklären sich damit einverstanden, personenbezogene Daten nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Lenovo außerhalb von Singapur weiterzugeben, und stimmen zu, auf Anfragen von Personen zu antworten (und Lenovo bei der Beantwortung dieser Anfragen zu unterstützen), deren personenbezogene Daten Sie erfasst (falls zutreffend), verarbeitet, verwendet oder offengelegt haben, und die Informationen zu diesen Daten oder deren Verwendung wünschen oder diese Daten korrigieren möchten. Der Begriff „Datenschutzanforderungen“ umfasst den Personal Data Protection Act (Act 26 von 2012) sowie jegliche Regelungen und/oder Richtlinien, mit denen dieser Act durchgesetzt wird oder die auf diesen Act zurückgehen, und jegliche ähnlichen nationalen Gesetze und Regelungen. Der Begriff „personenbezogene Daten“ hat die Bedeutung, die in den geltenden Datenschutzbestimmungen dargelegt ist, namentlich „wahre oder unwahre Daten über eine Person, die – (a) nur mittels dieser Daten oder (b) mittels dieser Daten und anderer Informationen, auf die Organisation Zugriff hat oder wahrscheinlich Zugriff hat, identifiziert werden kann.“

Folgendes wird als neuer Unterabschnitt zu Abschnitt 13 hinzugefügt:

- 13.25 Vorbehaltlich der Rechte, die den Tochtergesellschaften von Lenovo durch die sonstigen Bestimmungen dieser Vereinbarung eingeräumt werden, haben Personen, die keine Parteien dieser Vereinbarung sind, gemäß dem Contracts (Right of Third Parties) Act kein Recht, die Bestimmungen dieser Vereinbarung durchzusetzen.

Abschnitt 14 wird gelöscht und durch Folgendes ersetzt:

Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht von Singapur und wird dahingehend ausgelegt, ungeachtet jeglicher Kollisionsregelungen. Alle Ansprüche oder Rechtsstreitigkeiten, die aus dieser Vereinbarung oder in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung entstehen, können ausschließlich von einem Gericht in Singapur angehört werden.

#### **Nur für Hongkong und Macau**

Folgendes wird als neuer Unterabschnitt zu Abschnitt 13 hinzugefügt:

- 13.26. Vorbehaltlich der Rechte, die den Tochtergesellschaften von Lenovo durch die sonstigen Bestimmungen dieser Vereinbarung eingeräumt werden, haben Personen, die keine Parteien dieser Vereinbarung sind, gemäß dem Contracts (Right of Third Parties) Ordinance (Cap. 623) kein Recht, die Bestimmungen dieser Vereinbarung durchzusetzen.

Abschnitt 14 wird gelöscht und durch folgende Regelung ersetzt:

Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Sonderverwaltungszone Hongkong und wird dahingehend ausgelegt, ungeachtet jeglicher Kollisionsregelungen. Alle Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche, die aus oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung entstehen, werden ausschließlich von einem Gericht in der Sonderverwaltungszone Hongkong gehört.

#### **Nur für Taiwan**

Folgendes wird als neuer Unterabschnitt zu Abschnitt 13 hinzugefügt:

- 13.27. Hiermit bestätigen Sie, dass Sie beim Kauf eines Service die gesetzlich vorgeschriebene Prüffrist erhalten haben und über die anschließende Registrierung und Aktivierung informiert wurden und dass Sie die Bestimmungen des Vertrags gelesen haben.