



Lenovo Infrastructure Solutions Group Services Agreement

레노버 인프라 솔루션 그룹 서비스 계약

NOTICE: PLEASE READ THE FOLLOWING TERMS CAREFULLY. THIS LENOVO INFRASTRUCTURE SOLUTIONS GROUP SERVICES AGREEMENT ("AGREEMENT") IS A BINDING LEGAL AGREEMENT BETWEEN YOU AND THE LENOVO AFFILIATE DESCRIBED BELOW ("LENOVO" OR "WE"). YOU ACCEPT THESE TERMS BY USING OR REGISTERING A SERVICE. IF YOU DO NOT WISH TO ACCEPT THESE TERMS DO NOT USE OR REGISTER THE SERVICE. INSTEAD, NOTIFY LENOVO OR YOUR SELLER WITHIN THIRTY (30) DAYS OF PURCHASE DATE TO CANCEL AND OBTAIN A REFUND. ONCE YOU REGISTER THIS SERVICE, LENOVO WILL NOT PROVIDE A REFUND.

참고: 다음 약관을 주의 깊게 읽어주시기 바랍니다. 본 레노버 인프라 솔루션 그룹 서비스 계약(이하 "계약")은 귀하와 아래 설명된 레노버 계열사(이하 "레노버" 또는 "당사") 간의 법적 구속력을 갖습니다. 서비스를 사용하거나 등록함으로써 귀하는 본 약관을 수락하게 됩니다. 다음 약관을 수락하지 않는다면 서비스를 사용하거나 등록하지 마십시오. 그 대신, 구매 후 삼십(30) 30 일 이내에 레노버 또는 판매자에게 통지하여 구매를 취소하고 환불을 받으십시오. 본 서비스를 등록하면 레노버는 환불을 제공하지 않습니다.

Contracting Entity:

계약주체

This Agreement is between you and Lenovo in the market in which you purchased the Service. If no affiliate in the market of purchase is identified by Lenovo then the Lenovo contracting entity is Lenovo Global Technology HK Ltd.

본계약은 귀하및 귀하가본서비스를구입한시장에존재하는레노버계열사사이의계약입니다.구매한시장에서의레노버계열사가알려지지않는경우의레노버측계약당사자는LenovoGlobalTechnologyHKLtd.입니다.

1. What This Agreement Covers

본 계약의 범위

This Agreement, together with the Statement of Limited Warranty, is the complete agreement between you and Lenovo regarding Warranty Extension, Warranty Upgrade, Post Warranty, and Other Services (each a "Service"), sold via a part number, for the products specified on your invoice or order confirmation. It supersedes and replaces any prior oral or written communications between you and Lenovo regarding any Service. Any additional or different terms in any order or written communications from you shall be void and of no effect. This Agreement modifies the Statement of Limited Warranty only as specified below. This Agreement includes descriptions of the Services available via a part number. Not all services are available in all regions or all markets. This Agreement only applies to the service you purchased. Any Service purchased under this Agreement will be provided according to the applicable descriptions below.

본 계약은 보증서와 함께, 청구서 내지 주문확인서에서 특정된 제품에 대하여, 제품 번호(P/N)로 판매된, 워런티 연장, 워런티 업그레이드, 포스트 워런티, 기타 서비스(각각 "서비스")에 관하여 귀하와 레노버 사이의 완전한 계약을 구성합니다. 본 계약은 본 서비스에 대하여 귀하와 레노버 사이의 모든 앞선 구두, 서면에 의한 의사소통에 우선하고, 이를 대신합니다. 귀하로부터 주문 내지 서면 통신상에서 추가되거나 본 계약과 다른 조건은 무효이며 법적 효력이 없습니다. 본 계약은 이하에서 구체화 된 경우에만 보증서를 수정합니다. 본 계약은 제품 번호를 통하여 이용가능한 서비스의 설명을 포함합니다. 모든 서비스가 모든 지역, 국가에서 이용가능한 것은 아닙니다. 본 계약은 귀하가 구매한 서비스에 대하여만 적용됩니다. 본 계약에 따라 구매된 서비스는 아래의 관련 설명에 따라 제공됩니다.

2. What This Agreement Does Not Cover

본 계약의 범위에 포함되지 않는 사항

This Agreement does not cover the following: (i) uninterrupted or error-free operation of a product; (ii) loss of, or damage to, your data ; (iii) any software programs, whether provided with a product or installed subsequently; (iv) failure or damage resulting from misuse, abuse, accident, modification, unsuitable physical or operating environment, natural disasters, power surges, improper maintenance, or use not in accordance with product information materials; (v) damage caused by a non-authorized service provider, (vi) failure of, or damage caused by, any third party products, including those that Lenovo may provide or integrate into the Lenovo product at your request; (vii) products or parts from a Lenovo product or non-Lenovo product with an altered identification label or from which the identification label has been removed, (viii) accessories, supply items, some devices such as fusion I/O and solid state devices beyond their read/write or wear limitation, and certain parts, such as batteries, frames, and covers, or (ix) any pre-existing defects in your product that occurred on or before the date of this Agreement.

본 계약은 다음 사항을 커버하지 않습니다. (i) 제품의 작동중단 내지 여러 없는 작동, (ii) 귀하의 정보의 손실 내지 파괴, (iii) 소프트웨어 프로그램(설치 시기를 불문함), (iv) 오남용, 사고, 변경, 부적절한 물리/운영 환경에서 비롯된 작동오류 내지 손해, (v) 권한 없는 서비스 제공자가 초래한 손해, (vi) 써드파티 제품(귀하의 요청에 따라 레노버가 제공하거나 레노버 제품에 포함시킨 제품을 포함함)의 오작동 내지 동 제품이 야기한 손해, (vii) 식별라벨이 파손되거나 제거된, 레노버 제품 내지 비(非) 레노버 제품에서 분리된 제품 내지 부품, (viii) 액세서리, 서플라이 아이템, 퓨전I/O와 같은 기기, 읽기/쓰기 한계를 넘은 ssd, 배터리, 프레임, 커버와 같은 일부 부품 (ix) 본 계약 체결일 내지 그 이전에 발생한 귀하의 제품에 이미 존재하는 결함.

3. Registration and Activation for Services

서비스 등록 및 활성화

Registration and Activation for Services is the process by which Lenovo entitles your hardware product to the Service you have purchased. You or someone you have authorized on your behalf must register your Service with Lenovo within thirty (30) days of the purchase date. Depending on the Service purchased, Activation may be required in addition to registration. The Activation process provides location data required to deliver specific service levels. These Services are detailed in section 4 below.

서비스 등록 및 활성화는 Lenovo가 귀하가 구매 한 서비스에 대해 하드웨어 제품을 인증하는 프로세스입니다. 귀하 또는 귀하의 대리인은 구매일로부터 30일 이내에 레노버에 서비스를 등록하여야 합니다. 구매된 서비스에 따라, 활성화 과정이 등록에 추가하여 요구될 수 있습니다. 활성화 과정은 특정한 레벨의 서비스를 제공하기 위하여 요구되는 위치정보를 제공합니다. 본 서비스는 아래 제4조에서 구체화됩니다.

4. Service Offerings

서비스 제공내용

The below offering terms apply to the applicable service purchased by you. These service offerings are only compatible with certain products. Provision of these services is dependent on the availability of service parts.

이하의 제공조건은 귀하가 구매한 서비스에 적용됩니다. 이러한 서비스 제공내용은 해당 제품에서만 가능합니다. 이러한 서비스의 제공은 서비스부품의 이용가능성에 좌우됩니다.

4.1. Warranty Extension

워런티 연장

The duration of the Warranty Extension for your product will be for the period you purchased commencing on the start date of your original base warranty period. This Service must be purchased and registered during your product's original base warranty period.

귀하의 제품에 대한 워런티 연장의 기간은 기본 워런티 기간의 초일로부터 시작되는 기간에 대한 것입니다. 본 서비스는 제품의 기본 워런티 기간 내에 구매되고 등록되어야 합니다.

4.2. Warranty Upgrade and Post Warranty Service (also known as Maintenance Service)

워런티 업그레이드 및 포스트 워런티 서비스 (또는 “유지보수 서비스”)

The service type of your Statement of Limited Warranty and any applicable Warranty Extension will be upgraded to the service type below according to the Warranty Upgrade you purchase.

귀하의 보증서의 서비스 유형 및 관련 워런티 연장은 귀하가 구매한 워런티 업그레이드에 따라 이하의 서비스 유형으로 업그레이드됩니다.

Service is available for Lenovo machines only if the Warranty Upgrade was purchased and registered during the machine's initial base warranty period or for Post Warranty if the machine is in good working order as determined by Lenovo. We reserve the right to inspect a Machine within one month from the purchase date of the Service. If the Machine is not in an acceptable condition for Service, as determined by Lenovo, we will notify you, advise you of the cost to bring the machine up to working order or terminate the post- warranty coverage.

서비스는 워런티 업그레이드가 기본 워런티 기간 내에 구매 및 등록된 경우에만 레노버 기계에 적용되며, 포스트 워런티의 경우에는 기계가 정상 작동한다고 레노버가 판단하는 경우에만 이용이 가능합니다. 레노버는 서비스를 구매한 날로부터 1개월 이내에 기계를 검사할 수 있는 권리를 보유합니다. 기계가 서비스를 받을 만한 상황이 아니라고 레노버가 판단하는 경우에는, 귀하에게 가능한 주문까지 소요되는 비용을 알려 주거나 포스트 워런티 커버리지를 해제할 수 있습니다.

In the event there is a gap between the end of the machines warranty period and the purchase and completed registration of a post-warranty maintenance agreement, Lenovo reserves the right to refuse service for the first 30 days of the post-warranty coverage. This is in addition to the requirement for the machine to be in good working service at the start of the coverage period and to be available for inspection by Lenovo to verify this.

기계의워런티기간의종기와포스트워런티구매및등록사이에서시간차가있을경우,레노버는포스트워런티의최초30일간의서비스를거절할권한을보유합니다. 이는,보증기간의시작시에정상작동되어야하고레노버가이를확인하기위하여검사할수있을것이라는조건에추가되는것입니다.

Service Definitions/Descriptions

서비스 정의/설명

Customer Replaceable Unit (“CRU”)

고객 교환 유닛(“CRU”)

Lenovo will ship CRUs to you for you to install. Tier 1 CRUs require little skill to install while Tier 2 CRUs require some technical skill and tools. You may request that a Lenovo authorized Service Provider install Tier 2 CRUs, under the type of warranty service designated for your Machine. Lenovo specifies in the materials shipped with a replacement CRU and whether a defective CRU must be returned. If a return is required, 1) return instructions and a container are shipped with the replacement CRU; and 2) you will be charged for the replacement CRU if Lenovo does not receive the defective CRU.

You may find a list of CRUs and their designation in the publication that was shipped with your product or at www.lenovo.com/CRUs.

레노버는 귀하가 설치할 수 있는 CRU를 배송합니다. 1단계 CRU의 경우 설치에 별다른 기술이 필요하지 않으나 2단계 CRU의 경우 설치에 어느 정도의 기술 및 도구가 필요합니다. 귀하는 귀하의 기계에 지정된 워런티 서비스 유형에 따라 레노버 지정 서비스제공자에게 2단계 CRU의 설치를 의뢰할 수 있습니다. 레노버는 CRU 교체품과 함께 보낸 자료에 하자 있는 CRU의 반품 여부를 특정합니다. 반품이 요구되는 경우에는 1) CRU 교체품과 함께 배송된 안내문 및 포장재를 반환하여야 하며 2) 레노버가 하자 있는 CRU를 받지 못한 경우 CRU 교체품에 대하여 대가를 지불하여야 합니다. 귀하는 CRU 리스트 및 제품에 동봉된 안내서 내지 www.lenovo.com/CRUs에서 각각의 명칭을 확인할 수 있습니다.

Field Replacement Units (“FRU”)

필드 교체 유닛(“FRU”)

If your replacement part is not considered a CRU, then it is a Field Replacement Unit (FRU). The installation of a FRU will be handled by a service technician.

귀하의 교체품이 CRU가 아닌 경우, 이는 FRU입니다. FRU의 설치에 서비스기술자가 담당하게 됩니다.

Technician Installed CRUs. If a problem with your product may be remedied with a CRU, a service technician will be dispatched to your location, according to your applicable service type, to install the CRU. Replacement of parts with a CRU remains your responsibility under the Statement of Limited Warranty. You must provide a suitable working area for the disassembly and reassembly of the product.

기술자설치 CRU. CRU에 의하여 귀하의 제품상의 문제가 해결될 수 있는 경우 귀하에게 적용되는 서비스유형에 따라 CRU를 설치하기 위하여 서비스기술자가 귀하의 사업장에 파견됩니다. 보증서상, CRU와 부품의 교환은 귀하의 책임입니다. 귀하는 제품의 분해 및 재조립에 필요한 적절한 작업공간을 제공하여야 합니다.

Onsite Service

현장 서비스

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location. You must provide a suitable working area for the disassembly and reassembly of the product. Please refer to the appendix for any market specific variations.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않을 경우, 서비스기술자가 귀하의 사업장에 파견됩니다. 귀하는 제품의 분해 및 재조립에 필요한 적절한 작업공간을 제공하여야 합니다. 시장별 차이점에 대하여는 첨부문서를 참조하시기 바랍니다.

Parts Delivered

부품 배송

If a problem with your product cannot be resolved via telephone and a CRU part is required, Lenovo will send a replacement CRU to arrive at your location. If a problem with your product cannot be resolved via telephone and a FRU part is required, a technician will be dispatched to arrive at your location. You must provide a suitable working area for the disassembly and reassembly of the product.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않고 CRU 부품이 필요한 경우, 레노버는 귀하의 사업장에 CRU 교체품을 보내게 됩니다. 전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않고 FRU 부품이 필요한 경우, 기술자가 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 귀하는 제품의 분해 및 재조립에 필요한 적절한 작업공간을 제공하여야 합니다.

Technician Installed Parts

기술자설치 부품

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location. You must provide a suitable working area for the disassembly and reassembly of the product.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않을 경우, 서비스기술자가 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 귀하는 제품의 분해 및 재조립에 필요한 적절한 작업공간을 제공하여야 합니다.

Hours of Field Service Coverage

필드서비스 커버리지

9x5 coverage: 9 hours per day, 5 days per week, during normal business hours, excluding local public & national holidays

24x7 coverage: 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year

9x5 커버리지: 해당 지역 및 국가의 공휴일을 제외한 통상의 영업시간 중, 주 5일, 1일 9시간

24x7 커버리지: 연중 365일, 주 7일, 1일 24시

Response Times

대응시간

An 8 Hour Response time target is the time period from when the telephone based troubleshooting is completed and logged, to the delivery of the CRU or arrival of a Service Technician and part at the Customer's location for repair. This 8-hour period is in addition to the average problem determination time of 2 hours from call placement for both parties to determine problem and define the required action plan.

8시간 대응시간 목표는 전화를 통한 문제해결 과정이 완료되어 기록이 남겨진 때로부터, CRU의 배송시까지 또는 서비스기술자가 보수를 위해 고객의 사업장에 도착할 때까지의 시간입니다. 위 8시간은 전화를 한 때로부터 양 당사자가 문제점을 판단하고 필요한 조치를 결정하기 위한 평균적 문제결정시간인 2시간에 추가되는 것입니다.

A 4 Hour Response time target is the time period from when the telephone based troubleshooting is completed and logged, to the delivery of the CRU or arrival of a Service Technician and part at the Customer's location for repair. This 4-hour period is in addition to the average problem determination time of 2 hours from call placement for both parties to determine problem and define the required action plan. Please refer to the appendix for any market specific variations.

4시간 대응시간 목표는 전화를 통한 문제해결 과정이 완료되어 기록이 남겨진 때로부터, CRU의 배송시까지 또는 서비스기술자가 보수를 위해 고객의 사업장에 도착할 때까지의 시간입니다. 위 4시간은 전화를 한 때로부터 양 당사자가 문제점을 판단하고 필요한 조치를 결정하기 위한 평균적 문제결정시간인 2시간에 추가되는 것입니다. 시장별 차이점에 대하여는 첨부문서를 참조하시기 바랍니다.

A 2 Hour Response time target is the time period from when the telephone based troubleshooting is completed and logged, to the delivery of the CRU or arrival of a Service Technician and part at the Customer's location for repair. This 2-hour period is in addition to the average problem determination time of 2 hours from call placement for both parties to determine problem and define the required action plan. Please refer to the appendix for any market specific variations.

2시간 대응시간 목표는 전화를 통한 문제해결 과정이 완료되어 기록이 남겨진 때로부터, CRU의 배송시까지 또는 서비스기술자가 보수를 위해 고객의 사업장에 도착할 때까지의 시간입니다. 위 2시간은 전화를 한 때로부터 양 당사자가 문제점을 판단하고 필요한 조치를 결정하기 위한 평균적 문제결정시간인 2시간에 추가되는 것입니다. 시장별 차이점에 대하여는 첨부문서를 참조하시기 바랍니다.

A 24 Hour Committed Service Repair (CSR) is the time period between the service request registration in Lenovo's call management system and the restoration of the product to conformance with its specification by a service technician. "Restored to conformance" means the device is operationally ready for, but does not include the loading of operating systems, business applications and /or customer data. Please refer to the appendix for any market specific variations.

24시간 서비스수리(CSR)은 레노버의 콜센터에 서비스 요구가 등록된 때로부터 서비스기술자에 의하여 제품사양에 따른 하드웨어 장애복구 될 때까지의 시간입니다. "하드웨어장애복구"란 기기가 사업용 애플리케이션 및/또는 고객 데이터를 위하여 기능적으로 준비되는 것을 말하며 운영시스템의 로딩은 포함하지 않습니다. 시장별 차이점에 대하여는 첨부문서를 참조하시기 바랍니다.

An 8 Hour Committed Service Repair (CSR) is the time period between the service request registration in Lenovo's call management system and the restoration of the product to conformance with its specification by a service technician. "Restored to conformance" means the device is operationally ready for, but does not include the loading of operating systems, business applications and /or customer data.

8시간 서비스수리(CSR)은 레노버의 콜센터에 서비스 요구가 등록된 때로부터 서비스기술자에 의하여 제품사양에 따른 하드웨어 장애복구 될 때까지의 시간입니다. "하드웨어 장애복구"이란 기기가 사업용 애플리케이션 및/또는 고객 데이터를 위하여 기능적으로 준비되는 것을 말하며 운영시스템의 로딩은 포함하지 않습니다.

A 6 Hour Committed Service Repair (CSR) is the time period between the service request registration in Lenovo's call management system and the restoration of the product to conformance with its specification by a service technician. "Restored to conformance" means the device is operationally ready for, but does not include the loading of operating systems, business applications and /or customer data. Please refer to the appendix for any market specific variations.

6시간 서비스수리(CSR)는 레노버의 콜센터에 서비스 요구가 등록된 때로부터 서비스기술자에 의하여 제품사양에 따른 하드웨어 장애복구 될 때까지의 시간입니다. “하드웨어 장애복구”이 기기가 사업용 애플리케이션 및/또는 고객 데이터를 위하여 기능적으로 준비되는 것을 말하며 운영시스템의 로딩은 포함하지 않습니다. 시장별 차이점에 대하여는 첨부문서를 참조하시기 바랍니다.

The below terms apply to the applicable Warranty Service Upgrade and Post Warranty Service offering purchased by you.
아래의 조건은 귀하가 구입한 워런티 서비스 업그레이드 및 포스트 워런티 서비스에 대하여 적용됩니다.

a. Parts Delivered Next Business Day

부품 익일배송

If a problem with your product cannot be resolved via telephone and a CRU part is required, Lenovo will use commercially reasonable efforts to send a replacement CRU to arrive at your location the Next Business Day. If a problem with your product cannot be resolved via telephone and a FRU part is required, a technician will be dispatched to arrive at your location the Next Business Day. This service is available during normal business hours as defined by the applicable market excluding local and national holidays.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않고 CRU 부품이 필요한 경우, 레노버는 그 다음 영업일까지 귀하의 사업장에 CRU 교체품을 보내기 위하여 상업적으로 합리적으로 노력합니다. 전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않고 FRU 부품이 필요한 경우, 그 다음 영업일까지 기술자가 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 해당 지역 및 국가의 공휴일을 제외하고 해당 시장별로 정의되는 정상적인 영업시간 내에서 이용 가능합니다.

b. Next Business Day Response - also known as Technician Installed Parts Next Business Day and Onsite Repair Next Business Day

익일대응 – 기술자 익일 부품설치 및 익일 현장 보수

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location on the next business day. This service is available during normal business hours in the applicable market excluding local and national holidays. Notwithstanding anything to the contrary, if local market parts shipment times impact next business day delivery or response, Lenovo shall make commercially reasonable efforts to provide next business day delivery and service but shall not be responsible for such delivery or response times. Please refer to the Appendix A for market specific information.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 그 다음 영업일까지 서비스기술자가 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 해당 지역 및 국가의 공휴일을 제외하고 해당 시장별로 정의되는 정상적인 영업시간 내에서 이용 가능합니다. 본 문서상 상충되는 어떤 사항에도 불구하고, 현지 시장의 부품 배송 시간이 다음 영업일 배송 또는 응대에 영향을 미칠 경우, Lenovo은 다음 영업일 배송 및 서비스를 제공하도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것이나, 이러한 배송 또는 응대 시간에 대한 책임은 지지 않습니다. 시장별 정보는 부록 A를 참조하십시오.

c. Onsite Repair 24x7 8 Hour Response

현장보수 24x7 8시간 대응

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location within 8 hours as described under the response time section of this agreement. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available in certain locations. Service areas may be found at www.lenovolocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.** This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 8시간 내에 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주 7일, 1일 24시간 이용 가능합니다. **본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovolocator.com에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다.** 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할

경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

d. Technician Installed Parts 9x5 4 Hour Response (Business Hours) - also known as Onsite Repair 9x5 4 Hour Response

기술자 부품설치 9x5 4시간 대응 (영업시간) – 현장보수 9x5 4시간 대응

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location within 4 hours as described under the response time section of this agreement. This service is available during normal business hours as defined by the applicable market excluding local and national holidays. **This Service is only available in certain locations. Service areas may be found at www.lenovolocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.** This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 4시간 내에 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 해당 지역 및 국가의 공휴일을 제외하고 해당 시장별로 정의되는 정상적인 영업시간 내에서 이용 가능합니다. **본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovolocator.com에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다.** 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스수준을

레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

e. 24x7 4 Hour Response - also known as Technician Installed Parts 24x7 4 Hour Response and Onsite Repair 24x7 4 Hour Response and Onsite Repair 24x7 Same Day Delivery

24x7 4시간 대응 - 기술자 부품설치 24x7 4시간 대응 및 현장보수 24x7 4시간 대응 및 현장보수 24x7 당일 배송

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location within 4 hours as described under the response time section of this agreement. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available in certain locations. Service areas may be found at www.lenovolocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.** This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 4시간 내에 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주 7일, 1일 24시간 이용 가능합니다. **본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovolocator.com에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다.** 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할

경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

f. 24x7 2 Hour Response - also known as Technician Installed Parts 24x7 2 Hour Response and Onsite Repair 24x7 2 Hour Response

24x7 2시간 대응 - 기술자 부품설치 24x7 2시간 대응 및 현장 보수 24x7 2시간 대응

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location within 2 hours as described under the response time section of this agreement. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available in certain locations. Service areas may be found at www.lenovolocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.** This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 2시간 내에 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주 7일, 1일 24시간 이용 가능합니다. **본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovocator.com에서 확인할 수 있습니다.** 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다. 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다.

귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

g. 24x7 24 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Technician Installed Parts 24x7 24 Hour Committed Service Repair and Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service Repair

24x7 24시간 서비스수리(CRS) - 기술자 부품설치 24x7 24시간 서비스수리 및 현장보수 24x7 24시간 서비스수리

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 24 hours as described under the response time section of this agreement. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available for certain products and locations. Service areas may be found at www.lenovolocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.** This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 24시간 내에 제품사양에 맞게 운영되도록 제품을 복구하기 위하여 현장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주 7일, 1일 24시간 이용 가능합니다.

본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovolocator.com에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다. 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

h. Technician Installed Parts 24x7 8 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 24x7 8 Hour Committed Service Repair

기술자 부품설치 24x7 8시간 서비스수리(CSR) – 또는 현장보수 24x7 8시간 서비스수리

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 8 hours as described under the response time section of this agreement. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available for certain products and locations. Service areas may be found at www.lenovolocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.** This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 8시간 내에 제품사양에 맞게 운영되도록 제품을 복구하기 위하여 현장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주 7일, 1일 24시간 이용 가능합니다.

본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovolocator.com에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다. 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

i. 24x7 6 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Technician Installed Parts 24x7 6 Hour Committed Service Repair and Onsite Repair 24x7 6 Hour Committed Service Repair

24x7 6 시간 서비스수리(CRS) - 기술자 부품설치 24x7 6 시간 서비스수리 및 현장보수 24x7 6 시간 서비스수리

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 6 hours as described under the response time section of this agreement. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available for certain products and locations. Service areas may be found at www.lenovocator.com. Contact Lenovo or a service**

provider for details on availability. This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 6시간 내에 제품사양에 맞게 운영되도록 제품을 복구하기 위하여 현장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주 7일, 1일 24시간 이용 가능합니다.

본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovolocator.com에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다. 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정하는 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

Exclusions of Service Levels

서비스 레벨 제외사항

Exclusions shall apply for your product failure beyond Service Provider's control or due to, but not limited to, any of the following:

제외사항은 서비스제공자의 통제를 벗어나거나 다음의 사유(이에 한하지 않음)에 의한 귀하의 제품 오작동에 대하여 적용됩니다.

- Where Customer has chosen not to have set up and operational, electronic services, where these are available at no cost under base warranty or maintenance and designed to minimize system downtime
고객이 운영/전자적 서비스를 마련하지 않기로 결정하거나, 기본 워런티 내지 유지보수에서 이러한 서비스가 추가 비용 없이 이용이 가능하고 시스템 다운타임을 최소화하도록 설계된 경우
- Deferred maintenance actions, where deferred maintenance is a design feature of the eligible machine;
유지보수 활동의 연기(연기된 유지보수가 해당 기계의 설계 요소인 경우)
- Periods of scheduled or emergency maintenance activities
예정되거나 예정되지 않은 유지보수 기간
- Failure due to problems with Customer provided content or programming errors including, but not limited to, content installation and integration
고객이 제공한 콘텐츠 내지 프로그래밍 오류의 문제(콘텐츠 설치 및 통합을 포함하나 이에 한하지 않음)에 의한 오작동
- Failure due to system administration, commands, file transfers performed by customer or customer representatives
고객 내지 고객 대표자에 의한 시스템 관리, 명령, 파일이전에 따른 오작동
- Failure due to work performed at customer request or due to other activities customer directs
고객의 요청에 따른 작업 또는 기타 고객의 지시에 따른 활동에 의한 오작동
- Denial of service attacks, natural disasters, changes resulting from government, political, or other regulatory actions or court orders, strikes or labor disputes, acts of civil disobedience, acts of war, acts against parties (including carriers and Service Provider's other vendors), and other force majeure events
DoS공격, 자연재해, 정부, 정치, 기타 규제활동, 법원의 명령의 변경, 파업, 노사분규, 시민불복종, 전쟁, 관련자(운송인 및 서비스 제공자의 다른 판매자를 포함함)의 방해, 기타 불가항력
- Lack of availability or untimely response time by customer or customer authorized service provider or vendor given the authority to resolve issues to respond to incidents that require customer participation for source identification and/or resolution, including meeting customer responsibilities for any prerequisite services
소스의 식별 또는 해결을 위하여 고객의 참여가 요구되는 사고에 대응하여 문제를 해결해야 할 당국자가 있는 경우 고객 또는 고객 지정 서비스제공자 또는 판매자의 협조(전제되는 서비스의 고객 책임사항 충족을 포함함)를 얻을 수 없거나 적절한 때에 협조를 받지 못할 경우
- Failure due to firmware or microcode issues
펌웨어 또는 마이크로코드 이슈에 따른 오작동
- Limited to hardware replacement time on storage; time to rebuild the drives and recover data is excluded
저장 하드웨어 교체 시간에 국한된 것; 드라이브 재설치 및 데이터 회복을 위한 시간은 제외됨.
- Failure due to license-related issues
라이선스 관련 이슈에 따른 오작동
- In the calculation of Committed Service Repair, any time delays caused by customer will be deducted from the overall measurement. Such delays include, but are not limited to
의 계산시, 고객에 의하여 지연된 시간은 평가에서 제외됩니다. 그러한 지연에는 다음이 포함하나 이에 한하지 않습니다.
 - delays in providing the necessary security clearance to the Service Provider once arriving at your site

- 귀하의 사업장에 도착한 이후 서비스제공자에게 필수안전조치를 제공하는 데에 따른 지연
- any time delays as a result of you to defer the call to another more convenient time
귀하가 보다 편리한 시간으로 전화를 연기함에 따른 지연시간
 - lack of availability or untimely response time by customer to respond to incidents

사고에 대응하기 위한 고객의 협조가 없거나 적절한 때에 그러한 협조를 받지 못한 경우

- Failures or periods of non-availability due to an act or omission of a third party
써드파티의 작위 또는 부작위에 따른 오작동 내지 그에 따라 접근할 수 없었던 시간
- Failure due to non-Lenovo hardware or software.
非레노버 하드웨어 또는 소프트웨어에 따른 오작동
- Installation of any customer-installable firmware and/or software updates
고객설치 펌웨어 또는 소프트웨어 업데이트의 설치
- Backup and Recovery of OS, other SW and/or data
OS의 백업 및 회복, 기타 SW 또는 데이터
- Operational testing of applications or other tests requested or required by customer
고객의 요청에 의한 애플리케이션의 시험운행 또는 기타 테스트
- Lack of availability or untimely response time by customer to respond to incidents
사고에 대응하기 위한 고객의 협조가 없거나 적절한 때에 그러한 협조를 받지 못한 경우
- Failure of 3rd party products are excluded from the service level requirements
제3자의 제품이 고장난 경우 이는 서비스 레벨 요건에서 제외됩니다.

j. YourDrive YourData - also known as Keep Your Drive – Multi Drive and Hard Drive Retention

YourDrive YourData - 또는 Keep Your Drive – 멀티 드라이브 하드 드라이브 보유

Under the Statement of Limited Warranty, when Lenovo replaces a defective part of your product, the defective part becomes the property of Lenovo. Subject to the terms of this Agreement, under YourDrive YourData, you may keep the defective part that is replaced under the Statement of Limited Warranty. This Service applies to the original part in your product and any replacement part provided for your product under the Statement of Limited Warranty. As a condition of this Service, you must provide Lenovo with the serial number of each part which you keep under this Service and execute any document as requested by Lenovo acknowledging your retention of the part. This Service only applies to parts for Products purchased by you. The only Parts eligible under the YourDrive YourData Service are Non-volatile memory (“NVM”). NVM is a type of computer memory that has the capability to hold saved data even if the power is turned off. NVM may include flash memory, read-only memory (“ROM”), ferroelectric RAM, some types of magnetic computer storage devices (e.g. hard disk drives, USB keys, floppy disks, magnetic tape and optical discs).

보증서에 따라, 레노버가 귀하의 제품의 하자 있는 부품을 교체한 경우, 그 하자 있는 부품은 레노버의 소유가 됩니다. 이 계약의 규정에 따라 YourDrive YourData 하에서는, 귀하가 보증서에 따라 교체된 하자 있는 부품을 그대로 보유할 수 있습니다. 본 서비스는 귀하의 제품의 원래 부품 및 보증서에 따라 귀하의 제품에 제공된 일체의 교체 부품에 대하여 적용됩니다. 귀하는 귀하가 본 서비스에 따라 보유하는 각 부품의 시리얼 번호를 레노버에게 제공하여야 하고 귀하의 부품 보유를 알리는, 레노버에 의하여 요구된 문서를 작성하여야 합니다. 본 서비스는 귀하가 구매한 제품의 부품에 대하여만 적용됩니다. YourDrive YourData 서비스가 적용되는 부품은 비휘발성 메모리 (“NVM”)입니다. NVM은 전원이 꺼졌다 하더라도 저장된 데이터를 유지할 수 있는 컴퓨터 메모리의 한 유형입니다. NVM에는 플래시 메모리, 읽기 전용 메모리 (“ROM”), 강유전체 RAM, 컴퓨터의 자기 기록 장치의 일부 유형(예: 하드 디스크 드라이브, USB 키, 플로피 디스크, 자기 테이프 및 광 디스크)이 포함됩니다.

4.3. Other Services – Microcode Support

기타 서비스 – 마이크로코드 지원

a. The Lenovo Microcode Support Analysis (“Microcode Services”)

레노버 마이크로 지원 분석 (“마이크로 서비스”)

Microcode Support Analysis will consist of supporting microcode for those Eligible Lenovo Machines specified by the Lenovo Services part number purchased by providing your choice of Microcode Support - Analysis as further described below. The type and frequency of the Microcode Services are defined by the Lenovo Services part number purchased. As a prerequisite for provision of the Microcode Services, each of the Eligible Lenovo Machines, as defined below, for which Microcode Support will be provided must be (i) fully operable upon the commencement of Microcode Services, (ii) on a supported Microcode and software level and (iii) covered by/under Lenovo warranty maintenance. Additionally the Lenovo Microcode Data Collector tool(s) may need to be installed on Eligible Lenovo Machines to collect Microcode levels.

마이크로코드 지원 분석은 아래에서 기술하는 바와 같이 귀하에게 마이크로코드 지원 – 분석을 제공하여, 구매한 레노버 서비스 제품 번호에서 특정된 해당 레노버 기계에 대하여 마이크로코드를 지원하는 것으로 구성됩니다. 마이크로코드 서비스의 유형 및 빈도는 구매한 레노버 서비스 제품 번호에 의하여 정해져 있습니다. 마이크로코드 서비스 제공의 전제 조건으로 마이크로코드 지원이 제공될 해당 레노버 기계는 ① 지원되는 마이크로코드 및 소프트웨어 수준에서 ② 마이크로코드 서비스 시작 시점에서 전 부작동 가능해야 하고, ③ 레노버 워런티 유지 보수 수의 적용을 받아야 합니다. 추가하여, 레노버 마이크로코드 데이터 수집기 도구는 마이크로코드 수준의 수집을 위하여 해당 레노버 기계에 설치될 수 있습니다.

b. Microcode Support – Services Coordination

마이크로코드 지원 – 서비스 협조

The Project Management Office Representative will contact your point of contact to schedule and conduct a remote

welcome and planning conference call for up to 30 minutes, on a mutually agreed upon date and time to review:

프로젝트 관리 오피스 대표자가 일정 조율을 위하여 귀하에게 연락을 취하고 다음 사항의 검토를 위하여 쌍방이 합의한 일시에 최대 30분의 기획 회의를 개최할 수 있습니다.

- i. the objectives of the Microcode Services;

마이크로코드 서비스의 목적

- ii. the Eligible Lenovo Machines supported under this Agreement;

본 계약상 지원 가능한 레노버 기계

- iii. roles and responsibilities; and operating system levels. Lenovo will perform an analysis and verify whether the recorded Microcode levels of all Eligible Lenovo Machines for Microcode Support Analysis service covered by the Lenovo Services part number purchased are up-to-date, taking into account any dependencies on the operating system and driver levels. Any dependencies between connected Eligible Lenovo Machines will also be verified. Verification of the dependencies within a network will be completed only if Microcode Services have been purchased for the connected network components. Once the Microcode Support Analysis is complete, the Project Management Office Representative will electronically deliver a Microcode Support Plan to your point of contact. This document contains your current Microcode driver and Host Bus Adapter levels on your Eligible Lenovo Machines and provides Microcode upgrade recommendations, if applicable.

역할 및 책임, 운영시스템 수준. 레노버는 구매한 레노버 서비스 제품 번호에 의하여 커버되는 마이크로코드 지원 분석 서비스를 요청하는 해당 레노버 기계에 기록된 마이크로코드 수준이 최신인지를 운영시스템 및 드라이버 레벨에 대한 의존도를 감안하여 분석하고 확인합니다. 또한 연결된 해당 레노버 기계들 사이의 의존성도 확인될 것입니다. 네트워크 내의 의존성의 확인은 연결된 네트워크 구성품을 위하여 마이크로코드 서비스가 구매한 경우에만 완료될 것입니다. 마이크로코드 지원 분석이 완료되면, 프로젝트 관리 오피스 대표가 전자적으로 귀하의 연락처에 마이크로코드 지원 계획을 전달합니다. 해당 문서는 귀하의 해당 레노버 기계의 마이크로코드 드라이버 호스트 버스 어댑터 수준을 포함하고 필요한 경우 마이크로코드 업그레이드 추천사항을 제공합니다.

c. Your responsibilities under Microcode Support Analysis are to:

마이크로코드 지원 분석상 귀하의 책임사항은 다음과 같습니다.

C1. Name a technical contact who will serve as your Point of Contact with Lenovo for the coordination of the necessary actions within the scope of Services. The initial Point of Contact will be the person registered under the Lenovo Services part number. Your Point of Contact will:

서비스 범위 내에서 필요한 조치의 공동대응을 위하여 레노버와 연락을 취할 담당자의 성명을 제시할 것. 최초의 연락담당자는 레노버 서비스 제품 번호 상 등록된 담당자가 됩니다. 연락담당자는 다음을 수행하여야 합니다.

- a. coordinate time and schedule for pending actions with the Lenovo Project Management Office Representative and will ensure your observance of the agreed schedule;
레노버 프로젝트 관리 오피스 대표자와 진행 중인 조치의 시간과 일정을 조율하고 귀하가 합의된 일정을 준수하도록 할 것.
- b. remain responsible during the Microcode Support Analysis for any decisions regarding upgrades on your Eligible Lenovo Machines as documented in your Microcode Support Plan, this may include updates for device drivers and/or operating system;
마이크로코드 지원 계획상 문서화 된 바에 따라 마이크로코드 지원 분석 기간 중 귀하의 해당 레노버 기계에 관한 결정에 대한 책임을 부담할 것. 이는 기기의 드라이버 또는 운영시스템의 업데이트를 포함할 수 있습니다.
- c. provide the Lenovo Project Management Office Representative with all information requested during the remote welcome planning call. This may include your system configuration and an outline of your network topology;
원격 기획 전화 도중 요구되는 모든 정보를 레노버 프로젝트 관리 오피스 대표자에게 제공할 것. 이는 시스템 세팅과 네트워크 토폴로지의 개요를 포함할 수 있습니다.
- d. ensure that Lenovo will have remote access to your Eligible Lenovo Machines for querying the required system data, or, if deemed possible by the Lenovo Project Management Office Representative, ensure that you provide the Lenovo Project Management Office Representative with the required system data identified by Lenovo. You hereby approve the use of programs enabling Lenovo to query the Microcode levels or the required data and be solely responsible for security of the network;
레노버가 필요한 시스템 정보를 조회하기 위하여 귀하의 해당 레노버 기계에 원격으로 접근할 수 있도록 하고, 또는 레노버 프로젝트 관리 오피스 대표자가 가능하다고 간주하는 경우에는 귀하가 레노버 프로젝트 관

리 오피스 대표자에게 레노버가 알려 준 요구 시스템 데이터를 제공할 것. 귀하는 레노버가 마이크로코드 레벨을 조회할 수 있는 프로그램 및 필요정보를 사용하는 것을 승인하고 네트워크 안전에 대한 유일한 책임자가 됨을 승인합니다.

- e. notify the Lenovo Project Management Office Representative of changes to your Eligible Lenovo Machines, and of updates to the Microcode, drivers or operating systems that are not documented in the Microcode Support Plan. Lenovo will update the Microcode Support Plan accordingly;
레노버 프로젝트 관리 오피스 대표자에게 귀하의 해당 레노버 기계의 변경사항 및 마이크로코드 지원 계획에 문서화 되지 않은 마이크로코드, 드라이버, 또는 운영시스템의 업데이트 사항을 고지할 것. 레노버는 그에 따라 마이크로코드 지원 계획을 업데이트 합니다.
- f. observe and abide by the accepted license terms for the Microcode;
마이크로코드에 대한 수락된 라이선스 조건을 준수할 것.
- g. install and activate, per Lenovo's instructions, the Microcode Data Collector program(s);
레노버의 지시에 따라 마이크로코드 데이터 수집기 프로그램의 설치하고 활성화할 것.
- h. be responsible to maintain the ID and password table of the applicable Eligible Products within the Microcode Data Collector program(s) where necessary;
필요한 경우 마이크로코드 데이터 수집기 프로그램 내의 해당 제품의 IP 및 비밀번호를 유지할 책임을 질 것.
- i. remove, per Lenovo's instructions, the Microcode Data Collector program(s);
레노버의 지시에 따라 마이크로코드 데이터 수집기 프로그램을 제거할 것.
- j. make the necessary network changes to allow Lenovo access to your Eligible Lenovo Machines and your network during the hours we agreed upon;
합의된 시간 동안 레노버가 귀하의 해당 레노버 기계 및 네트워크에 접근할 수 있도록 필요한 네트워크 변경을 할 것.
- k. be responsible for data backup;
데이터 백업 책임을 부담할 것.
- l. maintain responsibility for implementation of recommendations provided in the Support Plan and the implementation for any other technical procedure(s) that pertains to the Microcode levels for the Eligible Lenovo Machines for which you have subscribed under this contract. Lenovo provides knowledge and experience in providing you with a Microcode Support Plan, however Lenovo may not know about other Microcode levels on machines that are not covered under this contract; and acknowledge and accept that Lenovo's performance is dependent upon your management and fulfillment of your responsibilities under this Agreement. Any delay in performance of your responsibilities may result in delays in providing the Services and shall incur additional costs
지원 계획에서 제공된 추천사항의 이행 및 본 계약상 귀하가 신청한 레노버 기계의 마이크로코드 레벨을 유지할 기타 다른 기술적 절차를 이행할 책임을 부담할 것. 레노버는 마이크로코드 지원 계획을 귀하에게 제공 하면서 지식과 경험을 제공하나, 본 계약으로 커버되지 않는 기계의 마이크로코드 레벨을 알지 못할 수 있으며, 귀하는 레노버의 이행은 귀하의 관리 및 본 계약상 귀하의 책임사항의 이행에 의존함을 이해하고 이를 수락합니다. 귀하의 책임사항이 지체되는 경우 서비스 제공의 지체가 유발될 수 있고, 추가적인 비용이 발생할 수 있습니다.

C2. You agree to obtain authorization from the owner to have Lenovo service a Machine that you do not own. You agree to follow the instructions we provide and where applicable, before Service(s) is provided: 1) follow the problem determination, problem analysis, and Service(s) request procedures that we provide; and 2) secure all programs, data, and funds contained in a Machine.

귀하는 귀하가 소유하지 않은 기계에 대하여 레노버가 서비스를 제공할 수 있도록 소유자로부터 관련 권한을 획득하는 데 동의합니다. 귀하는 레노버가 제공하는 지시사항을 따를 것임을 동의하고, 필요한 경우, 서비스가 제공되기 전에, 1) 레노버가 제공하는 문제식별, 문제분석, 서비스요청 절차를 따르고 2) 기계에 포함된 모든 프로그램, 데이터, 자금을 확보해야 합니다.

C3. You agree 1) that you are responsible for the results obtained from the Service(s); and 2) to provide Lenovo with sufficient, free, and safe access to your facilities for Lenovo to fulfil our obligations.

귀하는 1) 서비스에 따른 결과에 대하여 책임을 지며, 2) 레노버에게 의무를 이행할 수 있도록 귀하의 시설에 충분히, 안전하게 접근할 수 있도록 하는 데 동의합니다.

C4. Your access to this Service(s) will end, as indicated by the part number that you ordered, from the date on your Lenovo Machine's sales receipt or your Lenovo Maintenance Lenovo Services sales receipt, unless Lenovo informs you otherwise in writing. For a non-Lenovo Machine, your access to this Service(s) will end either one or three years as indicated by the part

number that you ordered, from the date you activate this Service(s).

본 서비스에 대한 귀하의 접근은, 레노버가 달리 귀하에게 서면으로 알리지 않는 한, 귀하가 주문한 제품 번호에 의하여 표시되는 바와 같이 귀하의 기계의 구매 영수증 또는 귀하의 레노버 유지보수 레노버 서비스 판매 영수증상의 일자로 부터 중단됩니다. 비레노버 기계의 경우, 본 서비스에 대한 귀하의 접근은 귀하가 주문한 제품 번호에 의하여 표시되는 바와 같이 귀하가 본 서비스를 활성화한 때로부터 1년 또는 3년이 경과하면 중단됩니다.

C5. Reports

보고

Lenovo grants you an irrevocable, nonexclusive, paid up license to use, execute, reproduce, display, perform and distribute within your Enterprise only copies of the Microcode Support Plan ("Materials") that will be delivered under the Microcode Services. Lenovo or its suppliers will own all right, title and interest including ownership of the copyright in the Materials. All Lenovo's pre-existing materials remain Lenovo's sole property.

레노버는 귀하에게, 마이크로코드 서비스상 제공될 마이크로코드 지원 계획("자료")의 복사본을 귀하의 계열사에서 사용, 재생산, 전시, 이행, 배포할 수 있는, 철회불가능하고, 비독점의, 완납된 라이선스를 제공합니다. 레노버 또는 그 공급자는 자료의 저작권의 소유를 포함한 모든 권리, 권한을 보유하고 있습니다. 레노버의 기존의 자료는 레노버의 단독 소유로 남습니다.

4. 4. Other Services – Enterprise Software Support - also known as Remote Technical Support

기타 서비스 – 기업 소프트웨어 지원 – 또는 “원격기술지원”

a. Service Description

서비스 설명

Lenovo will provide you remote assistance, via telephone, in response to your requests pertaining to the following:

레노버는 귀하에게 다음과 관련하여 귀하의 요청에 대응하여 전화를 통한 원격지원을 제공합니다.

- i. basic, short duration installation, usage, and configuration questions;
기본적이고 단기간의 설치, 사용, 설정 질문
- ii. questions regarding Lenovo Supported Product publications;
레노버 지원 제품의 발행에 대한 질문
- iii. diagnostic information review to assist in isolation of a problem cause;
문제 원인의 격리를 도와줄 진단적 정보의 검토
- iv. code-related problem questions; and
코드 관련 문제에 대한 질문
- v. for a known defect, available corrective service information and program fixes which you are entitled to receive.
알려진 문제의 경우, 귀하가 수령할 권한이 있는, 가능한 교정 서비스 정보 및 프로그램 수정사항

When you report a problem on covered non-Lenovo Software Supported Products, we will assist you in isolating the problem cause and provide you recovery information, if available, from the vendor.

We will provide, for covered non-Lenovo software Supported Products, corrective service information and program fixes, if available, and we are authorized to provide to you, for known defects. If a new (unknown) defect is identified, we will report it to the appropriate vendor and notify you of our actions. At this point, we will consider our support requirements fulfilled.

Resolution of these problems is the responsibility of the vendor.

귀하가 비레노버 소프트웨어 지원 제품상의 문제를 보고할 경우, 레노버는 문제의 원인을 격리하는 데 도움을 주고, 가능하면 판매자로부터 얻은 복구 정보를 귀하에게 제공합니다. 가능하고, 레노버가 귀하에게 제공할 권한이 있는 경우, 레노버는, 커버되는 비레노버 소프트웨어 지원 제품에 대하여 교정 서비스 정보 및 프로그램 수정사항을 제공합니다. 새로운 (알려지지 않은) 문제점이 식별되는 경우, 레노버는 적절한 판매자에게 이를 알려주고, 귀하에게 레노버의 조치사항을 알려 드립니다. 이 상황에서 레노버는 지원요구사항이 충족된 것으로 간주하게 됩니다. 이러한 문제의 해결은 판매자의 책임 사항입니다.

b. Supported Product List

지원 제품 목록

Response criteria and hours of coverage may vary by Service. For further details on the Supported Product List, please refer to the following link at <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

대응 기준 및 커버리지 시간은 서비스 별로 달라질 수 있습니다. 지원 제품 목록에 대한 세부사항에 대하여는 다음의 링크를 참조하시기 바랍니다. <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

Lenovo's initial response may result in resolution of your request, if not; we will use commercially reasonable efforts to achieve technical resolution of your request.

레노버의 최초 대응으로 귀하의 문제가 해결될 수 있으나, 해결되지 않는 경우 레노버는 귀하의 문제의 기술적인 해결을 위하여 상업적으로 합리적인 노력을 기울이게 될 것입니다.

c. Your responsibilities

귀하의 책임사항

You agree to:

귀하는 다음에 대하여 동의합니다.

- i. ensure you are properly licensed to all software products for which you request assistance;
귀하가 조력을 요청하는 모든 소프트웨어 제품에 대하여 적절한 사용권이 있을 것.
- ii. provide us with all relevant and available diagnostic information (including product or system information) pertaining to software problems you request assistance with;
귀하가 조력을 요청하는 소프트웨어 문제에 관련된 모든 관련 이용가능한 진단정보(제품 내지 시스템 정보를 포함함)를 레노버에게 제공할 것.
- iii. understand that access for this Service will end either one, two, three, four or five years, as indicated by the part number that you ordered, from the date on your Lenovo Machine's sales receipt or your Lenovo Software Services sales receipt, unless Lenovo informs you otherwise in writing; and
레노버가 귀하에게 달리 서면으로 알려 주지 않는 한, 본 서비스에 대한 접근은 귀하가 주문한 제품 번호에서 표시된 대로, 귀하의 레노버 기계의 판매 영수증 또는 레노버 소프트웨어 서비스 판매 영수증 상의 일자로부터 1년, 2년, 3년, 4년 또는 5년이 경과하면 중단됨을 양지할 것.
- iv. provide us with appropriate remote access to your system so that we can assist you in isolating and resolving the software problem. You agree to grant Lenovo permission to access your system remotely and that you will be responsible for adequately protecting your system and all data contained therein. Lenovo shall bear no liability whatsoever for any data viewed by or lost as a result of Lenovo's remote access to your systems as described herein.
귀하의 시스템에 적절히 원격으로 접속하여 귀하의 소프트웨어 문제의 격리 및 해결을 도울 수 있도록 할 것. 귀하는 레노버에게 귀하의 시스템에 원격으로 접속할 권한을 부여하는 데 동의하며, 귀하는 귀하의 시스템과 그 속의 모든 데이터를 적절하게 보호할 책임이 있다는 데에 동의합니다. 레노버는 본 계약에서 설명된 바 대로 레노버가 귀하의 시스템에 원격으로 접속한 결과로 발생하는 자료의 열람 내지 상실에 대하여 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.
- v. be responsible for the content of any database, the selection and implementation of controls on its access and use, backup and recovery and the security of the stored data. This security will also include any procedures necessary to safeguard the integrity and security of software and data used in the Service from access by unauthorized personnel; and be responsible for the identification of, interpretation of, and compliance with, any applicable laws, regulations, and statutes that affect your existing systems, applications, programs, or data to which Lenovo will have access during the Service, including applicable data privacy, export, and import laws and regulations. It is your responsibility to ensure the systems, applications, programs, and data meet the requirements of those laws, regulations and statutes;
데이터베이스의 내용, 데이터베이스의 접근에 대한 제어의 선택 및 실행, 저장된 데이터의 사용, 백업, 복구, 안전에 대하여 책임을 질 것. 여기서의 안전에는 권한 없는 자의 접속으로부터, 서비스 중 사용되는 소프트웨어 및 데이터의 완결성 및 안전을 보호하기 위하여 필요한 모든 절차가 포함됩니다. 또한, 레노버가 서비스 도중 접속하게 될 귀하의 기존 시스템, 애플리케이션, 프로그램, 데이터에 영향을 미치는 모든 관련 법령(개인정보보호, 수출입 관련 법령을 포함함)의 인식, 해석, 준수에 대하여 책임을 질 것. 시스템, 애플리케이션, 프로그램, 데이터가 그러한 관련 법령상의 요건을 충족하게 할 책임은 귀하에게 있습니다.
- vi. obtain any necessary consents and take any other actions required by applicable laws, including but not limited to data privacy laws, prior to disclosing any of its employee information or other personal information or data to Lenovo.
레노버에게 직원의 정보 기타 인적 정보 내지 데이터를 공개하기 전에, 관련 법령(개인정보법령을 포함하나 이에 한하지 않음)에서 요구되는 모든 동의를 얻고 기타 필요한 조치를 취할 것.
- vii. if you make available to Lenovo any facilities, software, hardware or other resources in connection with Lenovo's performance of the Service, you agree to obtain any licenses or approvals related to these resources that may be necessary for Lenovo to perform the Service. Lenovo will be relieved of its obligations that are adversely affected by your failure to promptly obtain such licenses or approvals. You agree to reimburse Lenovo for any reasonable costs and other amounts that Lenovo may incur from your failure to obtain these licenses or approvals.

레노버의 서비스 이행과 관련하여 레노버에게 설비, 소프트웨어, 하드웨어, 기타 자원을 제공하는 경우, 귀하는 레노버가 서비스 이행시 필요한 이들 자원과 관련된 모든 라이선스 또는 승인을 획득하는 데 동의합니다. 레노버는 귀하가 신속히 그러한 라이선스 내지 승인을 획득하지 못함으로 인하여 불리하게 되는 의무에서 면책되어야 합니다. 귀하는 귀하가 그러한 라이선스 내지 승인을 획득하지 못함으로 인하여 레노버에게 발생한 합리적인 비용 기타 금전을 레노버에게 상환해 줄 것을 동의합니다.

- viii. safeguard or remove any data or information on Products or Parts thereof (including but not limited to confidential information, password protection, encryption, data backup, etc.) prior to service by Lenovo. In no event shall Lenovo assume any risk or liability for data loss or information on Products or any parts thereof to which Lenovo may be provided access in the course of Services to be provided hereunder.
- 레노버가 서비스를 제공하기 전에 제품 또는 그 부품상의 데이터 또는 정보(비밀정보, 비밀번호 보호, 암호화, 데이터 백업 등을 포함하나 이에 한하지 않음)를 보호하거나 제거할 것. 레노버는 서비스 제공 과정에서 접속이 허용된 제품 또는 그 부품상 데이터의 손실 또는 정보에 대하여 어떠한 위험이나 책임도 부담하지 않습니다.
- ix. You are responsible for i) any data and the content of any database that you make available to Lenovo in connection with the Service, ii) the selection and implementation of procedures and controls regarding access, security, encryption, use, and transmission of data, and iii) backup and recovery and integrity of the database and any stored data. In no event, shall Lenovo have any liability for any lost or stolen data or the content of any database.
- 귀하는 i) 서비스와 관련하여 레노버에게 제공한 데이터 및 데이터베이스의 내용, ii) 데이터의 접근, 안전, 암호화, 사용, 이전에 관한 절차 및 제어의 선택 및 실행, iii) 데이터베이스 및 저장된 데이터의 백업, 복구, 완결성에 대하여 책임을 집니다. 레노버는 데이터의 분실 내지 도난, 데이터베이스의 내용에 대하여 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.

4.5. Other Services – Hardware Installation Services

기타 서비스 – 하드웨어 설치 서비스

Lenovo offers onsite hardware installation services for Lenovo Server, Storage and Networking products. These services offerings provide basic hardware installation of new Lenovo branded equipment purchased from Lenovo or an authorized Lenovo Business partner for the following Lenovo supported devices:

레노버는 레노버 서버, 저장소, 네트워크 제품에 대하여 현장 하드웨어 설치 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스 제공물은 다음의 레노버 지원 기기를 위해 레노버 또는 레노버 지정 사업 파트너로부터 구매한 레노버의 신규 설비의 기본적 하드웨어 설치 서비스를 제공합니다.

- Tower Servers
타워 서버
- Rack Servers
랙 서버
- Rack Enclosures
랙 인클로저
- Storage products
저장소 제품
- Network products
네트워크 제품
- Installation of rack-compatible equipment into the rack enclosure
랙 인클로저에 투입되는 랙 호환 설비의 설치

Lenovo may dispatch an onsite technician to perform the physical rack installation. Once onsite, the Lenovo technician may:

레노버는 물리적인 랙 설치를 이행하도록 현장 기술자를 파견할 수 있습니다. 현장에서 레노버 기술자는 다음을 수행할 수 있습니다

- Install the equipment at the customer location as specified by the purchased service offering
구매한 서비스에 따라 특정되는 고객의 사업장에서의 설비 설치
- Connect the equipment to customer-supplied power
고객 제공 전원에서의 설비 연결

- Ensure the equipment is operational
설비의 작동 확인
- Check the firmware level and upgrade if needed
펌웨어 레벨 점검 및 필요한 경우의 업그레이드
- Remove packaging materials post-installation
설치 후 포장재 제거
- Install Operating System (If purchased as part of Hardware Installation Plus)
운영 시스템 설치(하드웨어 설치 플러스의 일환으로 구매된 경우)

Customer responsibilities:

고객은 다음을 준수하여야 합니다.

- Complete the Lenovo-supplied pre-installation checklist. Contact your local PM for assistance. Their contact information can be found at the following link:
<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>
레노버가 제공한 설치사전 체크목록의 완성, 조력을 위하여 귀하의 지역 PM에게 연락해 보시기 바랍니다. 그들의 연락처 정보는 다음의 링크에서 확인될 수 있습니다.
<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>
- Ensure equipment to be installed is moved to the proper location at the customer site
설치될 설비의 고객 사업장 내의 적당한 장소로의 이동 확인
- move equipment from a loading dock or other location to the final installation location as Lenovo engineers will not do this
로딩 dock 또는 최종 설치 위치로의 설비 이동 (레노버 기술자는 이를 처리하지 않음)
- Provide compatible power for the equipment to be installed
설치될 설비에 맞는 전원 및 전원소켓의 제공
- Provide an internet connection for the installation technician to use as needed to complete the installation
설치를 완료하기 위하여 필요한, 설치 기술자가 사용할 인터넷 연결의 제공
- Provide adequate physical space for the equipment to be installed
설치될 설비의 적당한 물리적 공간의 제공
- Furnish cabling as needed to facilitate the installation
설치를 용이하게 하기 위한 케이블 제공
- Provide a designated contact for the installing technician
설치 기술자를 위한 지정된 연락처의 제공
- Ensure safe access to the installation site for the Lenovo technician
레노버 기술자가 설치 공간에 안전하게 접근할 수 있도록 조치
- Confirm installation scheduling
설치 일정의 확인

Installation Services may be limited by geography and as standard are not available in remote areas and/or unusual locations such as but not limited to remote industrial sites, vehicles, oil rigs, hard to access or any other extreme location. Upon request Lenovo will evaluate feasibility to deliver Hardware Installation Services in such locations on a case-by-case basis. Additional charges may apply. Contact your local PM for more information at the link shown above.

설치 서비스는 지리적 위치에 따라 제한될 수 있으며 오지의 산업 지역, 차량, 석유 굴착 장치, 접근이 어려운 지역 또는 기타 극한 지역과 같은 비정상적인 지역에서는 표준 사양으로 제공되지 않습니다. 요청을 받은 후 레노버는 사례별로 해당 지역에 대한 하드웨어 설치 서비스를 구현하는 것이 타당한지 평가합니다. 추가 비용이 청구될 수 있습니다. 자세한 내용은 위에 표시된 링크를 통해 현지 PM에게 문의하십시오.

If the Lenovo technician arrives at the site and the customer responsibilities are not met, preventing the successful installation of the equipment, trip charges may apply and the installation will be subject to rescheduling. Customer may request additional services not described on the original invoice. Such additional services shall be in writing and shall incur additional charges.

레노버 기술자가 현장에 도착하였으나 고객이 준수해야 할 사항이 충족되지 않고, 설비의 성공적인 설치가 방해된 경우, 방문수수료가 부과될 수 있으며 설치는 변경된 일정에 따릅니다. 고객은 원래의 인보이스에서 설명되지 않은 추가적인 서비스를 요청할 수 있습니다. 그러한 추가적 서비스는 문서에 의하여야 하고 추가적인 비용을 발생시킵니다.

4.5.1 Other Services - Deployment Services

4.5.1 기타 서비스 – 배치 서비스

Lenovo offers Deployment Services for Lenovo Server, Storage, Networking products as well as ThinkAgile solutions. These services provide deployment and configuration of operating system and selected applications.

레노버는 레노버 서버, 저장소, 네트워크 제품을 위해 ThinkAgile 솔루션에 더하여 배치 서비스를 제공합니다. 이 서비스들은 배치와 운영체제 및 선별된 애플리케이션의 환경설정을 제공합니다.

These Deployment Services can be provided by Lenovo or a Lenovo authorized partner (“Consultant”) onsite or remotely:

이러한 배치 서비스는 레노버 또는 레노버에서 인증된 파트너(“컨설턴트”)에 의해 현장에서 혹은 원격으로 제공될 수 있습니다:

- Conduct preparation and services planning with Customer
고객과 함께 제품 준비 및 서비스 계획 수행
- Perform initial green light health check
최초의 승인 환경 점검 수행
- Verify and update product or solution to the recommended product or solution level (where applicable)
제품이나 솔루션의 확인 및 추천 제품이나 솔루션 기준으로의 업데이트(적용 가능한 경우)
- Onsite or remote implementation of the operating system and selected application (where applicable)
운영체제와 선별된 애플리케이션의 현장 또는 원격 실행(적용 가능한 경우)
- Lenovo XClarity (where applicable, if purchased)
레노버 XClarity (구입하고 적용 가능한 경우)
- Basic network configuration for integration (see pre-Deployment survey for details where applicable/if purchased)
통합을 위한 기본적인 네트워크 환경설정 (구입하고 적용 가능한 경우 구체적 사항은 사전 배치 설문을 참조)
- Knowledge transfer (where applicable)
정보 전달(적용 가능한 경우)
- Provide Post Installation Documentation
설치 후 문서 제공

For detailed scope of Deployment Service of particular product or solution, review the pre-Deployment survey provided by your Lenovo products Sales representative or partner.

배치 서비스의 특정한 제품이나 솔루션에 관한 자세한 사항은, 고객의 레노버 제품 판매 대리인 혹은 파트너가 제공한 사전 배치 설문을 확인하십시오.

Customer responsibilities:

고객 준수사항

- Review and complete the Lenovo supplied pre-Deployment survey which will be provided to you by your Sales representative or sent to you by a local Deployment Services Project Manager or Consultant. The completed survey must be returned prior to schedule commitment by Lenovo or Consultant. The survey is also available at <https://support.lenovo.com/fr/en/solutions/ht116628>.
고객의 판매 대리인이 제공하였거나 지역 배치 서비스 프로젝트 매니저 또는 컨설턴트가 보낸 레노버 제품 사전 배치 설문을 검토한 후 작성하십시오. 완성된 설문은 레노버나 컨설턴트에 의해 일정이 잡히기 전에 반드시 제출되어야 합니다. 설문은 다음 주소에서도 이용 가능합니다.
<https://support.lenovo.com/fr/en/solutions/ht116628>
- Ensure equipment is already properly installed and powered on at the customer site
고객이 있는 장소에 기기가 적절하게 설치되어 있고 또 전원이 켜져 있는지 확인하십시오.
- Provide an internet connection for the Consultant to use as needed to complete the deployment
컨설턴트가 설치를 완성하기 위해 필요한 인터넷 연결을 제공하십시오.
- Provide a designated contact for the Consultant
컨설턴트에게 지정된 연락처를 제공하십시오.
- Ensure safe access to the installation site for the Consultant
컨설턴트에게 설치 장소로의 안전한 접근을 보장하십시오.
- Confirm deployment scheduling
배치 일정을 확정하십시오.
- Safeguard Customer data (including but not limited to confidential information, password protection, encryption, data backup, etc.) prior to Services by Lenovo. In no event shall Lenovo assume any risk or liability for data loss or data breach.

레노버의 서비스 전에 고객의 데이터(비밀 정보, 비밀번호 보호, 암호화 작업, 데이터 백업, 기타 등등)을 포함하지만 이에 한정되지 않음)를 보호하십시오. 어떠한 경우에도 레노버는 데이터 손실이나 데이터 파괴에 대하여 위험 또는 책임을 부담하지 않습니다.

- Ensure you are properly licensed to all software products for which you request deployment assistance
고객이 배치 지원을 요청하신 모든 소프트웨어 제품을 제대로 인증받았는지 보장하십시오.
- If you make available to Lenovo any facilities, software, hardware or other resources in connection with Lenovo's performance of the Deployment Service, you agree to obtain any licenses or approvals related to these resources that may be necessary for Lenovo to perform the Deployment Service. Lenovo will be relieved of its obligations that are adversely affected by your failure to promptly obtain such licenses or approvals.
레노버의 배치 서비스 수행과 관련하여 레노버가 어떠한 설비, 소프트웨어, 하드웨어 또는 기타 리소스를 이용할 수 있게 하였다면, 고객은 레노버가 배치 서비스를 수행하기 위해 필요할 수도 있는 이러한 리소스와 관련된 모든 인증이나 승인을 취득하기로 동의합니다. 레노버는 고객이 즉각적으로 이러한 인증이나 승인을 취득하지 못해 발생하는 부정적인 영향에 대하여 책임이 없습니다.
- You agree to reimburse Lenovo for any reasonable costs and other amounts that Lenovo may incur from your failure to obtain these licenses or approvals.
고객은 레노버에 대하여 적정 비용 및 기타 고객의 인증 또는 승인 취득 실패에 따라 발생할 수도 있는 비용을 상환하는 것에 동의합니다.
- Provide Lenovo with appropriate remote access to your system so that we can assist you with Deployment Services if required
필요할 경우, 본사가 고객의 배치 서비스를 지원할 수 있도록 고객의 시스템에 대한 적절한 원격 접속을 제공하여야 합니다.
- Obtain any necessary consents and take any other actions required by applicable laws, including but not limited to data privacy laws, prior to disclosing any of its employee information or other personal information or data to Lenovo.
레노버에 고용인 정보나 기타 개인정보 또는 데이터를 공개하기 전에, 모든 필수적인 동의를 받고 데이터 개인정보보호법 등 그 외에 적용가능한 법에 따라 요구되는 필수적인 절차를 거치십시오.
- Responsible for
다음 사항에 대하여 책임이 있습니다
 - any data and the content of any database that you make available to Lenovo in connection with the Deployment Service,
배치 서비스와 관련하여 고객이 레노버에게 허용한 모든 데이터와 데이터베이스의 내용
 - the selection and implementation of procedures and controls regarding access, security, encryption, use, and transmission of data
데이터의 접속, 보안, 암호화, 사용, 전송에 관한 절차와 관리의 선택 및 실행
 - backup and recovery and integrity of the database and any stored data. In no event, shall Lenovo have any liability for any lost or stolen data or the content of any database.
데이터베이스와 모든 저장된 데이터의 백업, 복구, 완전성. 어떠한 경우에도 레노버는 손실된 또는 도난당한 데이터나 데이터베이스의 내용에 대하여 책임이 없습니다.
- Within three (3) business days from receipt of completion notification to report in writing any deficiencies to Lenovo. Failure to provide notice of any deficiencies within such period shall deem Deployment Services accepted and complete.
완료 통지를 받은 날로부터 3 영업일 이내에 결함을 레노버에 보고하십시오. 어떠한 종류의 결함이라 하더라도 해당 기간 내에 고지하지 않으면 배치 서비스가 수용되고 완료된 것으로 간주합니다.

Deployment Services do not include but may be purchased separately:

배치 서비스는 다음의 사항을 포함하지 않으며 개별적으로 구입하여야 합니다.

- Hardware Installation Services
하드웨어 설치 서비스
- Additional Data or workload migration
추가적인 데이터나 작업부하 이전
- Backup/Recovery or disaster recovery implementation
백업/복구 또는 재해복구 수행
- Training Services
교육 서비스
- Assistance with Customer documentation, processes and standard operating procedures.

- 고객 문서, 절차, 표준 운영 과정에 대한 지원
- Troubleshooting network connectivity problems
- 종합진단 문제해결 네트워크 연결 문제

If the Consultant arrives at the site and any of the above customer responsibilities are not met which prevent the successful deployment then the services will be subject to rescheduling and additional charges shall apply.

Customer may request additional services not described in the Pre-Deployment survey by submitting a Project Change Request (PCR) Form or requesting a standalone Statement of Work (SOW). Such additional services shall incur additional charges.

만약 컨설턴트가 도착한 때 상기된 고객 준수사항이 충족되지 않아 성공적인 배치가 이루어지지 못한 경우, 배치 서비스의 일정이 조정될 수 있고 추가적인 비용이 청구됩니다.

고객께서는 업무 변경 요청 양식(PCR)을 제출하시거나 별도의 작업지시서(SOW)를 요청하심으로써 사전 배치 설문에 기재되지 않은 추가적인 서비스를 요청하실 수 있습니다. 이러한 추가적인 서비스에는 추가 비용이 발생합니다.

4.5.2 Other Services – Health Check Services

4.5.2 기타 서비스 – 상태 점검 서비스

Lenovo offers Health Check Services for Lenovo products as well as ThinkAgile solutions. Health Check Services assess system's performance, configuration, and availability problems on your designated products ("Health Check Services" or "Health Check").

레노버는 레노버 제품과 ThinkAgile 솔루션에 대한 상태 점검 서비스를 제공합니다. 상태 점검 서비스는 지정된 제품에 대한 시스템의 성능, 구성, 가용성 문제를 평가합니다(이하 "상태 점검 서비스" 또는 "상태 점검").

These Health Check Services will be provided by Lenovo or a Lenovo authorized partner ("Consultant") onsite or remotely. Once assigned, the Lenovo consultant will:

- Conduct a pre-planning call to discuss Health Check tasks and coordinate Health Check Services
- Take inventory of all firmware and software levels and create a list of update recommendations
- Perform applicable updates / upgrades for in scope products.
- Provide post Health Check documentation detailing original inventory, recommended changes, and actual changes of each installed component.

For a detailed scope of the Health Check Service for your product or solution, review the pre-Health Check survey provided by your Lenovo products sales representative or partner.

이러한 상태 점검 서비스는 레노버 또는 레노버 공식 파트너(이하 "컨설턴트")가 현장에서 또는 원격으로 제공합니다. 배정된 레노버 컨설턴트는 다음 작업을 수행합니다.

- 사전 계획 통화를 통해 상태 점검 작업에 대해 논의 및 상태 점검 서비스 조율하고
- 모든 펌웨어 및 소프트웨어 수준의 인벤토리 수집 및 업데이트 권장 사항 목록 생성하며
- 대상 제품에 해당하는 업데이트/업그레이드를 수행합니다.
- 각 설치 구성 요소에 대한 최초 인벤토리, 권장 변경 사항, 실제 변경 사항을 자세히 다루는 상태 점검 후 문서를 제공합니다.

제품이나 솔루션을 위한 상태 점검 서비스의 자세한 범위는 레노버 제품 영업 사원 또는 파트너가 제공하는 상태 점검 질문지를 검토하십시오.

Customer Responsibilities

You agree to:

- assign a technical lead to act as liaison with Lenovo. The technical lead will coordinate access to your other resources (such as programmers, etc.) as required.
- ensure the designated data center location has the required power and cooling in place and such power and cooling is appropriate to support the applicable systems
- ensure required power and network connections are fully operational and plugged in;
- ensure all nodes and network switches are available.
- be responsible for:
 - obtaining those products (such as any required software or hardware) and services upon which Lenovo is relying to provide the Health Check;
 - providing and paying for Internet access service or telecommunications transport circuits; and

- your own network security policy and security violation response procedures.

고객의 책임

귀하는 다음 사항에 동의합니다.

- 레노버와의 연락처 역할을 하는 기술 담당자를 배정합니다. 기술 담당자는 필요시 다른 리소스(예: 프로그래머 등)에 액세스하도록 조율합니다.
 - 지정된 데이터 센터 장소에는 필수적인 전력과 냉방을 갖추어야 하고, 그러한 전력과 냉방은 해당하는 시스템을 지원하기에 적절해야 합니다.
 - 필수적인 전력과 네트워크 연결이 완전히 작동 가능하고 플러그가 끼워져 있어야 합니다.
 - 모든 노드와 네트워크 스위치가 제공되어야 합니다.
 - 또한 다음 사항을 담당합니다.
- 레노버가 상태 점검을 제공하기 위해 이용하는 제품(예: 필수적인 소프트웨어 또는 하드웨어) 및 서비스의 획득
 - 인터넷 액세스 서비스 또는 통신 전송 회로의 제공 및 결제
 - 자체적인 네트워크 보안 정책 및 보안 위반 대응 절차

Health Check Services do not include the following but may be purchased separately:

- Hardware Installation Services
- Deployment Services
- Additional Data or workload migration
- Backup/Recovery or disaster recovery implementation
- Training Services
- Assistance with Customer documentation, processes and standard operating procedures.
- Troubleshooting network connectivity problems

If the Consultant arrives for on-site Health Check Services and any of the above customer responsibilities are not met which prevent successfully completing the services then rescheduling may be subject to additional charges.

상태 점검 서비스에는 다음 서비스가 포함되어 있지 않으나 별도로 구매할 수 있습니다.

- 하드웨어 설치 서비스
- 배포 서비스
- 추가 데이터 또는 워크로드 마이그레이션
- 백업/복구 또는 재해 복구 구현
- 교육 서비스
- 고객 문서, 프로세스, 표준 운영 절차 지원
- 네트워크 연결 문제 해결

현장 상태 점검 서비스를 수행하기 위해 컨설턴트가 도착했지만 상기 고객 책임이 충족되지 않아 서비스를 성공적으로 완수하지 못한 경우, 일정 변경에 따른 추가 비용이 청구될 수 있습니다.

Customer may request additional services not described in the Health Check survey by submitting a Project Change Request ("PCR") Form or requesting a Statement of Work ("SOW") for such services. Such additional services shall incur additional charges. Any responsibilities not specifically included in this Agreement as Lenovo responsibilities are out of scope.

고객은 추가 서비스를 위해 프로젝트 변경 요청서("PCR")를 제출하거나 작업 기술서("SOW")를 요청함으로써 상태 점검 질문지에 기술하지 않은 추가 서비스를 요청할 수 있습니다. 관련 추가 서비스에는 추가 비용이 청구됩니다. 본 계약에서 레노버 책임으로 명시되지 않은 책임은 서비스 범위에 포함되지 않습니다.

4.5.3 Other Services – Professional Service Tokens

4.5.3 기타 서비스 - 전문 서비스 토큰

Lenovo offers a program allowing credits ("Service Tokens" or "Tokens") to be pre-purchased and utilized against a defined menu of Lenovo services (<https://lenovopress.com/lp1420>) ("Menu"). The Menu is designed to be used as a guide on the type of services available and provides a baseline Token cost (for each service), which may be adjusted based on sizing and scope of work required. Lenovo reserves the right to change the Menu at any time and without prior notice or consent. For a detailed description and scope

of each service within the Menu, please review the associated datasheet at <https://lenovopress.com/lp1420>. Any custom service will be defined prior to the service commencing.

레노버는 사전 구매 후 지정된 레노버 서비스 메뉴(<https://lenovopress.com/lp1420>) (이하 “메뉴”)에 사용할 수 있는 크레딧(이하 “서비스 토큰” 또는 “토큰”)을 제공하는 프로그램을 운영합니다. 메뉴는 사용 가능한 서비스 유형에 대한 가이드로 사용되고 필요한 작업 사이즈와 범위를 기반으로 조정될 수 있는 기본 토큰 비용(각 서비스 관련)을 제공하도록 고안되었습니다. 레노버는 사전 통지 또는 동의 없이 언제든지 메뉴를 변경할 권리가 있습니다. 메뉴 내의 각 서비스 설명 및 범위의 자세한 내용은 <https://lenovopress.com/lp1420> 에 있는 관련 데이터시트를 참조하십시오. 고객 서비스는 서비스를 개시하기 전에 규정됩니다.

The Service Token program is subject to the terms below:

1. The Token amounts listed in the Service Tokens menu reflect the cost required for services performed during standard business hours. Additional Tokens may be required for services performed outside standard business hours including holidays, evenings, and weekends.
2. Pre-delivery planning and coordination with the Customer is required for all service offerings in the Menu.
3. Tokens required for each service will vary based on the number and type of product related to the services.
4. Service Tokens are valid for a period of 12 months from the date of purchase and must be scheduled for use within such time-period.
5. The value of any Service Tokens not utilized within 12 months will be lost and cannot be refunded or used against any future services.
6. Lenovo products must have valid warranty or support entitlement with Lenovo when Service Tokens are utilized.
7. The Tokens required for each service will be confirmed prior to service commencement.
8. There may be an option to custom size a listed service. Such custom sizing requires Lenovo’s approval and may require additional Tokens.
9. The Service Token program is not intended for business partners or for bulk purchases of Tokens for use with multiple unspecified end user customers. Service Tokens will be channel enabled but must be sold to end user customers specifically identified to Lenovo.

서비스 토큰 프로그램에는 하기 조건이 적용됩니다.

1. 서비스 토큰 메뉴에 명시된 토큰 금액은 기본 영업시간 중에 수행되는 서비스에 필요한 비용을 반영합니다. 휴일, 야간, 주말과 같이 기본 영업시간 이외에 수행되는 서비스에는 추가 토큰이 필요할 수 있습니다.
2. 메뉴에 있는 모든 서비스 제품에 대해 고객과 사전 납품 계획을 짜고 조율해야 합니다.
3. 각 서비스에 필요한 토큰은 서비스와 관련된 제품의 개수 및 유형에 따라 달라집니다.
4. 서비스 토큰은 구입일 후 12 개월 동안 유효하며 해당 기간 내에 사용하려면 일정을 잡아야 합니다.
5. 12 개월 이내에 사용되지 않은 서비스 토큰의 가치는 상실되고, 환불이 불가하며 향후 서비스에 사용될 수 없습니다.
6. 서비스 토큰을 사용할 경우 레노버 제품에는 레노버가 제공하는 유효한 보증 및 지원 자격이 있어야 합니다.
7. 각 서비스에 필요한 토큰은 서비스 개시 이전에 확인됩니다.
8. 명시된 서비스의 범위를 조정하는 옵션이 있을 수 있습니다. 그러한 맞춤형 크기 조정은 레노버 승인이 필요하면 추가 토큰이 필요할 수 있습니다.
9. 서비스 토큰 프로그램은 비즈니스 파트너 또는 불특정 최종 사용자 고객 다수가 사용하기 위한 대량 구매 토큰에 적용되지 않습니다. 서비스 토큰에는 채널이 지원되지만 레노버가 명시적으로 식별한 최종 사용자 고객에게 판매되어야 합니다.

Lenovo responsibilities

레노버 책임

- Lenovo will contact the customer after purchase to assist the customer with preparation and services planning.
- 레노버는 구매 후 고객에게 연락하여 준비 및 서비스 계획을 지원합니다.

Customer responsibilities

고객 책임

- Customer shall provide Lenovo with an authorized customer contact for utilization of Service Tokens and scheduling of services.
- Contact the Lenovo representative during the validity period to check Service Tokens status and schedule services.
- Customer shall promptly provide information requested by Lenovo required to enable Lenovo to schedule and perform services.
- Lenovo may require customer prerequisites prior to services commencing.

- 고객은 서비스 토큰의 사용과 서비스 일정 조율을 위해 공식 고객 담당자를 지정후 올바른 고객 연락처를 레노버에게 제공해야 합니다.
- 서비스 토큰 상태를 확인하고 서비스 일정 조율을 위해 유효 기간 내에 레노버 담당자에게 연락합니다.
- 고객은 레노버가 일정을 잡고 서비스를 수행하는 데 필요한 요청 정보를 레노버에게 즉시 제공해야 합니다.
- 레노버는 서비스 개시 전 고객 선행 조건을 요구할 수 있습니다.

Customer may request additional services not described on the Menu and shall request such services in writing. If Lenovo is able to perform such services and agrees to the request, Lenovo shall advise customer of the Tokens required for such services.

고객은 메뉴에 명시되지 않은 추가 서비스를 요청할 수 있으며 그러한 서비스는 서면으로 요청해야 합니다. 레노버가 그러한 서비스를 수행할 수 있고, 요청을 수락할 경우, 레노버는 해당 서비스 수행에 필요한 토큰에 대해 고객에게 통지해야 합니다.

4.6. Other Services – Software Support for Lenovo StorSelect Software Defined Storage

기타 서비스 – 레노버 스토어셀렉트 소프트웨어 정의 스토리지를 위한 소프트웨어 지원

a. Service Description

서비스 상세사항

Lenovo will provide the following support through remote assistance, via telephone, in response to your requests pertaining to the following:

레노버는 다음과 같은 귀하의 요청에 대하여 원격지원 및 유선상담을 통하여 아래와 같이 지원합니다.

- Provide information about installation, configuration and use of the StorSelect Software
스토어셀렉트 소프트웨어의 설치, 환경설정 및 사용에 대한 정보 제공
- Initial problem determination;
초기 문제 결정
- Gathering logs and error messages generated by the StorSelect Software;
스토어셀렉트 소프트웨어에 의해 생성된 로그 및 오류 메시지 수집
- Database search for known problems;
알려진 문제에 대한 데이터베이스 검색
- Initial troubleshooting to isolate hardware or software issue;
하드웨어 또는 소프트웨어 문제를 분리시키기 위한 초기 문제해결
- Notify customers of the availability of new software release and enhancement.
고객에게 새로운 소프트웨어의 배포 및 개선에 대하여 통지.

b. Your responsibilities

귀하의 책임

You agree to:

귀하는 다음에 동의합니다.

- Have appropriate licenses to the software products for which you request assistance;
귀하가 지원을 요청하는 소프트웨어 제품에 대하여 적절한 라이선스를 보유하고 있습니다.
- Provide Lenovo with all relevant and available diagnostic information (including product or system information)
레노버에 사용 가능한 모든 관련 정보를 제공합니다(제품 또는 시스템 정보 포함).
- Understand that access for this Service will end, as indicated by the part number that you ordered, from the date of purchase as indicated on your invoice.
청구서에 기재된 구매일로부터 귀하가 주문한 부품번호에 의해 표시된 대로, 본 서비스에 대한 접근이 종료됨을 이해합니다.
- Provide Lenovo with remote access to your system. You agree to grant Lenovo permission to access your system remotely and that you will be responsible for adequately protecting your system and all data contained therein. You

shall be responsible for the content of any database, the selection and implementation of controls on its access and use, backup and recovery and the security of the stored data. This security will also include any procedures necessary to safeguard the integrity and security of software. Obtain any necessary consent and take any other actions required by applicable laws, including but not limited to data privacy laws, prior to disclosing any of its employee information or other personal information or data to Lenovo.

레노버에 귀하의 시스템에 대한 원격 액세스를 제공합니다. 귀하는 레노버에 원격으로 귀하의 시스템에 접근할 수 있는 권한을 부여하는 것에 동의하며, 귀하의 시스템에 포함되어 있는 모든 데이터 및 귀하의 시스템을 적절하게 보호할 책임은 귀하가 부담합니다. 데이터베이스의 내용, 액세스 및 사용에 대한 제어의 선택 및 구현, 저장되어 있는 데이터의 백업, 복구 및 보안에 대해서는 귀하가 책임을 부담합니다. 이러한 보안은 소프트웨어의 무결성 및 보안을 보호하기 위하여 필요한 절차 및 필요한 동의를 얻는 것 또한 포함하는 것이며, 레노버에 귀하의 직원 정보 또는 기타 개인 정보를 공개하기 이전에 관련 법률(개인정보보호법을 포함하나 이에 제한되지 않음)에 따른 모든 조치를 취할 것을 포함합니다.

- v. If you make available to Lenovo any facilities, software, hardware or other resources in connection with Lenovo's performance of the Service, you agree to obtain any licenses or approvals related to these resources that may be necessary for Lenovo to perform the Service. Lenovo will be relieved of its obligations that are adversely affected by your failure to promptly obtain such licenses or approvals. You agree to reimburse Lenovo for any reasonable costs and other amounts that Lenovo may incur from your failure to obtain these licenses or approvals.

귀하가 레노버의 서비스 수행과 관련하여, 설비, 소프트웨어, 하드웨어 또는 기타 자재를 레노버에 제공하는 경우에는, 레노버가 서비스를 수행하는 데 필요한 해당 자재와 관련된 모든 라이선스 또는 승인을 얻는 것에 동의합니다. 레노버는, 귀하가 관련 라이선스 또는 승인을 즉시 취득하지 못함에 따라 부정적으로 영향을 받는 의무로부터 면제됩니다. 귀하는 귀하가 관련 라이선스 또는 승인을 얻지 못함으로 인하여 레노버에 발생할 수 있는 합리적인 비용 또는 기타 금액에 대하여 레노버에게 보상할 것에 동의합니다.

- vi. Safeguard or remove any data or information on Products or parts thereof (including but not limited to confidential information, password protection, encryption, data backup, etc.) prior to service by Lenovo. In no event shall Lenovo assume any risk or liability for data loss or information on Products or any parts thereof to which Lenovo may be provided access in the course of Services to be provided hereunder.

레노버의 서비스를 받기 전에, 제품 또는 제품의 일부에 관한 데이터 또는 정보(기밀정보, 비밀번호 보호, 암호화, 데이터 백업 등을 포함하나 이에 제한되지 않음)를 보호하거나 제거하십시오. 레노버는 어떠한 경우에도 본 계약에 따라 서비스를 제공하는 과정에서 접근하게 되는 제품 또는 그 일부에 대한 데이터 또는 정보 손실에 대하여 위험을 부담하거나 책임지지 않습니다.

4.7. Other Services – International Warranty Service Upgrade

기타 서비스 – 국제워런티서비스 업그레이드

International Warranty Service Upgrade (“IWS Upgrade”) enables customers to receive Service in eligible markets other than the market in which the Service was purchased. The length of IWS Upgrade is based upon the original warranty period assigned in the market of origin where the machine type was first sold. The Service delivery will be determined by the destination market subject to Service capabilities and parts availability in the destination market. Lenovo makes no commitment that the same method of service purchased in the original market will be provided in the destination market. Service procedures vary by market, and some service and/or parts may not be available in all markets. This may result in select parts being replaced by local market equivalents. Certain markets may require additional documentation, such as proof of purchase or proof of proper importation, prior to service delivery. Contact Lenovo or a service provider for details on availability. This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

국제워런티서비스 업그레이드는 서비스를 구매한 시장 이외의 지역에서도 서비스를 받게 해 줍니다. 이러한 업그레이드 기간은 당초 기계가 판매되었던 원래의 시장에서 부여된 원래의 워런티기간에 기초합니다. 서비스 이행은 행선지 시장에서의 서비스 능력 및 부품 이용가능성에 따라 행선지 시장이 결정합니다. 레노버는 행선지 시장에서도 원래 판매 시장에서의 서비스와 동일한 방식으로 제공될 것이라는 점을 보장하지 않습니다. 서비스절차는 시장마다 다르며, 일정 서비스 내지 부품은 어떤 시장에서는 이용이 가능하지 않을 수 있습니다. 행선지 시장에서 원래의 부품 대신 대용부품이 사용될 수 있습니다. 어떤 나라에서는 서비스 제공에 앞서 구매증거, 적법수입증거와 같은 추가적인 서류를 요구할 수 있습니다. 이용가능성에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락을 취하십시오. 본 서비스는 레노버에게 등록되어야 하고 귀하의 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 제품활성화를 하지 않을 경우 레노버가 귀하가 구매한 서비스수준을 이행하기에 어려움이 있을 수

있습니다. 제품 위치를 변경한 경우, 귀하의 서비스수준이 유지되도록 하기 위하여는 위치변경 전에 레노버에게 신규 위치를 활성화하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 수준이 서비스가 불가능할 경우 서비스는 레노버의 판단에 따라 신규 위치에서 이용가능한 가장 유사한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 설명은 <https://support.lenovo.com/productregistration>에서 확인 가능합니다. 본 서비스는 지역활성화 후 최대 30일간 사용이 가능하지 않을 수 있습니다.

4.8. Other Services – Technical Account Management (“TAM”)

기타 서비스 – 기술전담매니저

Lenovo shall provide Technical Account Management by an assigned single point of contact. The technical account manager assigned by Lenovo shall provide consulting and post-sales life-cycle management on Lenovo products.

레노버는 기술전담연락처에 의하여 기술전담매니저를 제공합니다. 레노버가 지정한 기술전담매니저는 레노버 제품에 대한 상담 및 사후 사용주기관리를 제공합니다.

a. Service Description:

서비스의 내용

Lenovo shall:

레노버는 다음을 제공합니다.

- a) provide direct access to an assigned account manager who shall act as a single point of contact for Customer
고객을 위한 전담연락처로 활동하는 전담매니저에의 직접 접근
- b) provide escalation management for incident management issues
사고관리 이슈에 대한 에스컬레이션 관리 제공
- c) provide business review meetings with the customer either once (1) per quarter or on mutually agreed upon meeting frequency
분기별 1회 또는 합의된 대로 사업점검 회의 제공
- d) provide mutually agreed Customer support plan to cover all of Lenovo entitled products
모든 레노버 제품을 커버하는 고객지원 제공
- e) provide recommendations in the areas of the Customer’s support service experience, service delivery metrics and desired service outcomes.
고객의 지원서비스 경험, 서비스 이행 메트릭스, 서비스 결과 영역에서의 권장사항 제공

b. Customer responsibilities:

고객의 의무사항

Customer Shall:

고객은 다음을 이행합니다.

- a) Hold an active Lenovo Infrastructure Solutions Group maintenance contract
유효한 레노버 인프라 솔루션 그룹 유지보수 계약의 중단
- b) provide a current list of all Lenovo product inventory
레노버 제품 인벤토리 목록 제공
- c) provide a list of key contact personnel and their contact information
주요 연락담당자 및 연락처정보 제공

4.8.1 Other Services - Service Engagement Manager (“SEM”)

4.8.1 기타 서비스 - 서비스 작업 관리자(“SEM”)

a. Service Description:

a. 서비스 설명:

As part of the SEM services, Lenovo will perform the following activities:

SEM 서비스의 일환으로 레노버는 다음 활동을 수행합니다.

- a) Provide onsite or remote SEM services via a Service Engagement Manager throughout the contract duration. The SEM will be the prime interface with customer to provide escalation management and maintain customer satisfaction. SEM availability is Monday through Friday 9am till 5pm local standard time.
- b) Provide a Customer support plan to cover all Lenovo entitled products.
- c) SEM will provide recommendations in the areas of the Customer's support service experience, service delivery metrics and desired service outcomes.
- d) Provide on-site assistance to resolve critical customer business issues, when determined to be required by Lenovo. Onsite visits will incur additional fees including charges for travel and accommodation.
- e) SEM will assist, as needed, to facilitate the communication between the different technical groups, vendors, and customer.
- f) SEM will participate in pre-product activities (e.g. delivery, installation, deployment and parts planning, if applicable).
- g) For critical cases or customer outages, SEM will assist, as needed, with the resolution across applicable vendors and service providers.
- h) SEM will support customer's regular monthly system status reviews and quarterly business reviews reporting on the number of incidents, time to resolve, cause of issue, number of failing parts across install base.
- i) SEM will provide information on new technology roadmaps from Lenovo.
- j) SEM will perform parts planning to assist with stock availability to support customer.
- k) SEM will assist with Customer compliance with applicable product related best practices.
- l) SEM will be assigned to Customer within 45 days of purchase.

a) 계약 기간 동안 서비스 작업 관리자를 통해 현장 또는 원격 SEM 서비스를 제공합니다. SEM은 고객과의 기본 연락 접점으로서, 에스컬레이션을 관리하고 고객의 만족을 유지합니다. SEM 서비스는 월요일에서 금요일까지 현지 표준 시간 오전 9시에서 오후 5시까지 제공됩니다.

b) 모든 레노버 지원 대상 제품을 처리하기 위한 고객 지원 계획을 제공합니다.

c) SEM은 고객의 지원 서비스 경험, 서비스 만족도 지표, 원하는 서비스 결과와 관련된 권장사항을 제공합니다.

d) 레노버가 필요하다고 판단할 경우 현장 지원을 제공하고 중요한 고객의 비즈니스 문제를 해결합니다. 현장 방문 시 교통비와 숙박비를 포함하여 추가 비용이 발생합니다.

e) 필요 시, SEM은 다양한 기술 그룹, 공급업체, 고객 간의 원활한 의사소통을 지원합니다.

f) SEM은 생산 전 활동(예: 납품, 설치, 배포, 부품 계획)에 참여합니다.

g) 중요 사고 또는 고객 정전 발생 시, SEM은 필요에 따라 해당 공급업체 및 서비스 제공 업체를 통해 해결하도록 지원합니다.

h) SEM은 설치된 장비를 기반으로 발생한 사고 횟수, 해결 시간, 문제 원인, 고장 부품 개수 등을 보고하는 고객의 정기 월간 시스템 상태 검토 및 분기별 비즈니스 검토를 지원합니다.

i) SEM은 레노버의 신기술 로드맵 관련 정보를 제공합니다.

j) SEM은 재고 가용성 등 부품 조달 계획을 통해 고객을 지원합니다.

k) SEM은 제품 관련 모범 사례를 통해 고객의 규정 준수를 지원합니다.

l) SEM은 구매 후 45일 이내에 고객에게 배정됩니다.

b. Exclusions:

b. 제외 사항:

Services do not include:

다음은 서비스에 포함되지 않습니다.

- a) The standard incident management processes, entry points, call login or customer support for hardware.
- b) Assistance with Customer or third-party applications.
- c) Product defect resolution, problem determination or troubleshooting.
- d) Assistance with implementation of backup/recovery and disaster recovery environment, including remote data replication services.
- e) Assistance with Customer documentation, processes and standard operating procedures or project management activities.
- f) Any training.
- g) Explaining technical solutions to incidents.
- h) Hardware health checks.
- i) Advice on Firmware or BIOS for Customer's Golden Image.
- j) Advice to Customer on providing workarounds where required for any HW supplier related issues.
- k) On-site assistance to resolve critical customer technical issues.

- l) Use of or support for customer lab and/or production hardware to replicate customer configuration in order to reproduce customer failure mechanisms.
- m) Reading and interpreting hardware error logs & OS logs supported by e.g. SUSE to isolate or determine customer problems.
- n) Providing hands on hardware experience.
- o) Onsite visits (if required, onsite visits will incur additional fees including charges for travel and accommodation).

- a) 표준 사고 관리 프로세스, 진입점, 콜 로그인 또는 하드웨어를 위한 고객 지원.
- b) 고객 또는 제3자 애플리케이션에 대한 지원.
- c) 제품 결함 해결책, 문제 판단 또는 문제 해결.
- d) 원격 데이터 복제 서비스를 포함하여 백업/복구 및 재해 복구 환경을 구현하도록 지원하는 활동.
- e) 고객 문서, 프로세스, 표준 운영 절차 또는 프로젝트 관리 활동의 지원.
- f) 교육.
- g) 사고와 관련된 기술 솔루션 설명.
- h) 하드웨어 상태 점검.
- i) 고객의 Golden Image와 관련된 펌웨어 또는 BIOS에 대한 조언.
- j) HW 공급업체 관련 문제 해결에 필요한 제2의 해결책을 고객에게 조언하는 활동.
- k) 중요한 고객 기술 문제를 해결하는 현장 지원.
- l) 고객이 실패한 메커니즘을 재생하기 위해 고객 구성을 복제하도록 고객 실험실 및/또는 생산 하드웨어를 사용하거나 지원하는 활동.
- m) 고객 문제를 격리하거나 결정하기 위해 SUSE 등에 의해 지원되는 하드웨어 오류 로드 및 OS 로그를 판독 및 해석하는 활동.
- n) 수동으로 하드웨어 경험을 제공하는 활동.
- o) 현장 방문(필요시 현장 방문에는 교통비와 숙박비를 포함한 추가 비용이 발생함).

c. Customer Responsibilities.

c. 고객 책임.

Customer shall:

고객은 다음과 같은 책임이 있습니다.

- a) Designate a project manager who will be Customer point of contact for all communications related to this project and will have the authority to act on Customer behalf in all matters regarding SEM services.
- b) Provide (via Customer point of contact) a list of the key technical Customer contacts with telephone and email contact information prior to the start of Services.
- c) Provide an on-site Customer contact during normal business hours at Customer's headquarters.
- d) Provide access to the buildings/rooms where the service will be performed including any necessary security. If necessary, Customer shall provide afterhours access to Customer facilities. Additional charges may apply for afterhours work.
- e) Provide Lenovo with a safe environment and full unrestricted access to all locations where the service is to be performed. Services may be performed at the Customer premises, except for any project related activity that Lenovo determines would be best performed remotely on Lenovo premises in order to complete its obligations and responsibilities.
- f) Safeguard customer data including but not limited to confidential information, password protection, Encryption, data backup, etc. In no event shall Lenovo assume any risk or liability for data loss or data breach.
- g) Promptly obtain and provide to Lenovo all consents required by Lenovo and necessary for Lenovo to provide the SEM services ("Required Consent"). Such Required Consent shall include any consents or approvals required from Customer to give Lenovo and its subcontractors the right or license to access the locations where the services are to be performed and to access, use and/or modify (including creating derivative works) the hardware, software, firmware and other products, without infringing the ownership or license rights (including patent and copyright) of the providers or owners of such products. Lenovo shall be excused from its performance obligations in the event that Customer fails to promptly provide any Required Consents.
- h) Troubleshoot all network connectivity problems to resolve general and network connectivity issues.
- i) Address all hardware and software compatibility issues.
- j) Customize or provide the settings for user preferences.

- k) Have an active Lenovo maintenance agreement.
 - l) Provide current list of all Lenovo server related product inventory.
 - m) Provide required IT environment information to develop the customer support plan. The IT environment information will include but is not limited to Customer's data center location information, machines/ rack layout information, application / operating system's version.
- a) 본 프로젝트와 관련된 모든 의사소통을 위한 고객 연락 창구가 되고 SEM 서비스와 관련된 모든 문제에서 고객을 대표하여 행동할 수 있는 권한을 지닌 프로젝트 관리자를 지정합니다.
 - b) 서비스를 개시하기 전에 고객 연락 창구를 통해 전화번호 및 이메일 연락 정보를 포함하여 중요한 기술 고객 연락처 목록을 제공합니다(고객 연락 창구를 통해).
 - c) 고객 본사의 정상 영업시간 중 고객의 현장 연락처를 제공합니다.
 - d) 필요한 보안 수단을 포함하여 서비스가 수행되는 건물/사무실에 대한 접근 권한을 제공합니다. 필요시, 고객은 고객 시설에 대한 근무 시간 후 접근 권한을 제공합니다. 근무 시간 후 작업에는 추가 비용이 청구될 수 있습니다.
 - e) 레노버에 안전한 환경을 제공하고 서비스가 수행되는 모든 장소에 대한 완전한 무제한 접근 권한을 제공합니다. 레노버가 의무와 책임을 다하기 위해 레노버 시설에서 원격으로 수행하는 것이 최상의 방법인 것으로 판단하는 프로젝트 관련 활동을 제외하고는 서비스는 고객 구내에서 수행될 수 있습니다.
 - f) 기밀 정보, 암호 보호, 암호화, 데이터 백업 등 고객 데이터를 보호합니다. 어떠한 경우에도 레노버는 데이터 손실 또는 데이터 위반에 대한 위험 또는 책임을 지지 않습니다.
 - g) 레노버가 요구하고 SEM 서비스를 제공하기 위해 레노버가 필요로 하는 모든 동의(이하 "필수 동의")를 받고 즉시 제공합니다. 필수 동의에는 고객이, 공급업체 또는 해당 제품 소유자의 소유권 또는 라이선스 권리(특허 및 저작권 포함)를 침해하지 않으며, 서비스를 수행하는 장소에 접근하고, 하드웨어, 소프트웨어, 펌웨어 및 기타 제품에 접근, 사용 및 수정(2차 저작물 포함)할 권한 또는 라이선스를 레노버 및 그의 하청업체에 제공하는 데 필요한 동의 또는 승인이 포함됩니다. 레노버는 고객이 필수 동의를 즉시 제공하지 않은 경우, 수행 의무에서 면제됩니다.
 - h) 모든 네트워크 연결 문제를 해결하여 일반 및 네트워크 연결 문제를 해결합니다.
 - i) 모든 하드웨어 및 소프트웨어 호환성 문제를 해결합니다.
 - j) 사용자 기본 설정에 대한 설정을 사용자 지정하거나 제공합니다.
 - k) 유효한 레노버 유지보수 계약을 유지합니다.
 - l) 모든 레노버 서버 관련 제품 재고에 대한 현재 목록을 제공합니다.
 - m) 고객 지원 계획을 수립하는데 필요한 IT 환경 정보를 제공합니다. IT 환경 정보에는 고객의 데이터 센터 위치 정보, 장비/랙 레이아웃 정보, 애플리케이션/운영 시스템 버전 등이 포함됩니다.

4.9. Other Services – Premier Support Service (“Premier Support” or “Premier”)

기타 서비스 – 프리미어 지원 서비스 (“프리미어 지원” 또는 “프리미어”)

Premier Support shall include:

프리미어 지원은 다음을 포함합니다.

- Access on a 24x7 basis (including holidays) for select markets and select languages to Lenovo Customer service and support of Lenovo Products.
레노버 제품에 대한 레노버 고객 서비스 및 지원에 필요한 국가, 언어 선택을 위한 24시간 7일(공휴일 포함) 접근
- Access to a Premier Support consultant to act as single point of contact (“SPOC”) to address Customer reported issues to Lenovo. A SPOC means a person or department serving as the focal point or coordinator of information.
고객이 레노버에게 보고한 문제를 취급하기 위한 단일한 연락처로서 기능하는 프리미어 지원 상담사 제공
- Access to third-party collaborative software support on Lenovo solution where Customer has purchased third-party software as part of a Lenovo solution. If Customer opens a service request with Lenovo and Lenovo determines that the problem arises in connection with an eligible third-party vendor's software commonly utilized in conjunction with Lenovo products covered by an active Lenovo warranty or maintenance contract, Lenovo will provide third-party collaborative software support under which Lenovo: (i) serves as a SPOC; (ii) contacts the third-party vendor on Customer's behalf; (iii) provides problem determination information to third-party vendor; and (iv) continues to monitor the problem and obtain status and resolution plans from the vendor (where reasonably possible). To be eligible for third-party collaborative software support, Customer must have the appropriate active support agreements and entitlement directly with the respective third-party vendor. Once reported, the third-party vendor is solely responsible to provide all support, technical and otherwise, in connection with resolution of the Customer's problem. **LENOVO IS NOT RESPONSIBLE FOR THE PERFORMANCE OF OTHER VENDORS' PRODUCTS OR SERVICES.**

고객이 써드파티 소프트웨어를 구입한 경우 레노버 솔루션의 일환으로 소프트웨어에 대한 써드파티와의 협력 제공. 고객이 레노버에게 서비스를 요청하고 해당 문제가 유효한 레노버 워런티 내지 유지 계약으로 커버되는 레노버 제품과 함께 일반적으로 사용되는 써드파티 소프트웨어에서 기인한다고 레노버가 판단하는 경우, 레노버는 써드파티와 협력하여 소프트웨어 지원을 제공합니다. 이 때 레노버는 (i) 단일한 연락처로 기능하고 (ii) 고객을 대신하여 써드파티에게 연락을 취하며, (iii) 써드파티에게 문제 판정 정보를 제공하고, (iv) 지속적으로 문제를 모니터링하고 (합리적으로 가능한 경우) 써드파티로부터 문제해결계획 및 상황을 파악합니다. 써드파티 소프트웨어 지원을 위하여, 고객은 유효한 지원 계약을 보유하고, 각 써드파티에 대하여 직접적인 자격이 있어야 합니다. 한번 보고되면, 써드파티가 고객의 문제해결과 관련된 모든 지원(기술적 지원 여부를 불문함)을 제공할 책임을 전적으로 부담합니다. **레노버는 써드파티의 제품 또는 서비스 이행에 대하여 책임을 지지 않습니다.**

- Access to remote system analysis report on Customers' Lenovo solution. Parties shall mutually agree on system requirements and access levels required to obtain system analysis report. Customers must provide systems information to Lenovo for remote system analysis report.

고객의 레노버 솔루션에 대한 원격 시스템분석 보고서 제공. 당사자들은 시스템 요구사항 및 시스템분석 보고서를 위하여 필요한 접근수준에 대하여 상호 합의하여야 합니다. 고객은 레노버에게 원격 시스템분석 보고서를 위한 정보를 제공하여야 합니다.

Premier Support does not include:

프리미어 지원은 다음을 포함하지 않습니다.

- Project management or administrative assistance.
프로젝트 관리 또는 행정적 지원
- Activities such as installation, de-installation, relocation, preventative maintenance, training assistance.
설치, 해체, 위치변경, 예방적 관리, 훈련지원과 같은 조치
- Remote system analysis report does not include remediation or resolution of any issues.
원격 시스템분석 보고서는 특정 문제의 해결방안을 포함하지 않습니다.

4.10 Other Services – Carbon Offset Service

4.10 기타 서비스 – 탄소 상쇄 서비스

Introduction

Lenovo is a business which has committed to prioritising sustainable business strategies. To support our Customer needs and commitments, the Carbon Offset Service will allow the customer to pay to 'offset' carbon emissions generated in relation to their product by supporting recognised carbon compensation projects through Lenovo and its partners.

소개

레노버는 지속 가능한 비즈니스 전략을 우선시하는 데 전념하는 기업입니다. 고객 니즈와 약속을 지원하기 위해, 탄소 상쇄 서비스를 제공하며 이는 레노버 및 그의 파트너를 통해 인정된 탄소 보상 프로젝트를 지원함으로써 고객 제품과 관련하여 생성된 탄소 배출량을 '상쇄'하는 비용을 지급할 수 있습니다.

For the purposes of these terms:

관련 용어 정의:

CO2 Offset means - A verified reduction in emissions of carbon dioxide or its equivalent in the other greenhouse gases (GHG Protocol), made in order to compensate for emissions made elsewhere. Offsets are measured in metric tonnes of carbon dioxide equivalent (CO2e). Offset is performed via support and/or enablement of different projects offsetting CO2, such as usage of alternative energy sources.

CO2 상쇄란 탄소 배출을 보상하기 위하여 실행되는 이산화탄소 배출량 또는 기타 온실가스 배출물(GHG 프로토콜)의 검증된 감축을 의미합니다. 상쇄량은 이산화탄소 당량(CO2e)의 MT 으로 측정됩니다. 상쇄 활동은 대체 에너지원 사용과 같이 CO2 를 상쇄하는 다양한 프로젝트의 지원 및/또는 활성화를 통해 수행됩니다.

1. **Basis of CO2 Offset calculation.** Lenovo calculates the relevant product carbon footprint emissions for offset based on estimated greenhouse gas output for the entire product life cycle including Manufacturing, transport, product use and end of life disposal. Where Lenovo is aware of a numerical range based on a number of factors for the Offset calculation, of which

we are aware, Lenovo will 'round up' and choose the most impactful calculation to ensure it is offsetting as generously as possible for the applicable product.

2. **Changes to the Methodology.** Lenovo reserves the right to change the CO2 Offset methodology where appropriate for example:
 - Where required by law
 - Where predominant scientific methodology around carbon offset accounting or other environmental factors is credibly questioned, or advances, and our practice reasonably requires updating to reflect it.
 3. **Changes to the Service.** Elements of the Service may be subject to change where:
 - Lenovo reasonably deems there is a potential for breach of environmental or other applicable laws
 - Other CO2 Offset obligations are required by law.
 - Lenovo reasonably deems other equivalent programs to have greater sustainability impact
 - Lenovo's offsetting provider and/or the projects they support, changes
 4. **Compatible Devices.** The CO2 Offset service will only be available in connection with compatible devices. Such devices are subject to change.
 5. **Best endeavors.** Lenovo shall use its best endeavors to ensure its CO2 Offset Program and all carbon reduction projects supported by it are quality assured. The projects Lenovo supports currently comply with the Clean Development Mechanism. Lenovo reserves the right to change to an equivalent standard at its discretion. CO2 Offset supporting projects will be registered with a reputable CO2 Offset registry.
 6. **Proof of Offset.** Lenovo will provide documentary evidence to Customer of the CO2 Offset service and the authentication of the program if requested. The Form of such certification or documentary evidence is at Lenovo's discretion. Any certification regime may change to be independent or in-house but will be comparable to reputable standards in the market.
 7. **No Warranty.** Lenovo does not warrant that any certification or CO2 Offset program established by it may be used for legal or tax purposes. Where Lenovo offers a choice of participatory carbon reduction programs it will use best endeavors but the same is not warranted. Lenovo provides not warranties as to the effectiveness or output of any carbon reduction projects supported by this service.
1. CO2 상쇄 계산 기준. 레노버는 제조, 운송, 제품 사용, 수명 종료 후 폐기를 포함하여 전체 제품 수명 주기 동안 예측된 온실가스 배출량을 기반으로 관련 제품의 탄소 발자국 배출량을 계산합니다. 레노버가 상쇄 계산을 위한 여러 요인을 바탕으로 계산된 수치 범위를 알고 있는 경우, 레노버는 해당 제품과 관련된 배출량이 최대한 상쇄되도록 가장 영향이 큰 계산치를 반올림하여 선택합니다.
 2. 방법론의 변경. 레노버는 다음과 같은 경우, CO2 상쇄 방법을 변경할 권리를 보유합니다.
 - 법률이 요구하는 경우
 - 탄소 상쇄 계산법 또는 기타 환경 요인과 관련된 지배적인 과학적 방법론에 신뢰할 수 있는 의문이 제기되거나, 방법론이 발전되어 이를 반영하기 위해 당사의 계산법을 업데이트해야 할 경우.
 3. 서비스의 변경. 다음과 같은 경우 서비스 내용이 변경될 수 있습니다.
 - 레노버가 환경법 또는 기타 해당 법률을 위반할 수 있다고 간주하는 경우
 - 법률에 의해 기타 CO2 상쇄 의무가 요구되는 경우.
 - 레노버가 더 지속 가능한 영향을 발휘하기 위해 기타 동일한 프로그램이 필요하다고 간주할 경우
 - 레노버의 상쇄 서비스 제공 업체 및 이러한 업체가 지원하는 프로젝트가 변경되는 경우
 4. 호환 가능한 장치 CO2 상쇄 서비스는 호환 가능한 장치에서만 사용 가능합니다. 관련 장치는 변경될 수 있습니다.
 5. 최선의 노력. 레노버는 CO2 상쇄 프로그램과 이 프로그램이 지원하는 모든 탄소 감축 프로젝트의 품질을 보장하기 위해 최선을 다합니다. 레노버가 현재 지원하는 프로젝트는 청정 개발 메커니즘을 준수합니다. 레노버는 자체 재량에 따라 동일한 표준으로 변경할 권리를 보유합니다. CO2 상쇄 지원 프로젝트는 공인된 CO2 상쇄 등록기관에 등록됩니다.

6. 상쇄 증명. 레노버는 고객이 요청하는 경우 CO2 상쇄 서비스 및 프로그램 인증에 대한 증빙 서류를 제공합니다. 그러한 인증서 또는 증빙 양식은 레노버의 재량에 따릅니다. 인증 체계는 독립적으로, 또는 회사 방침에 따라 바뀔 수 있으나 시장에서 공인된 표준과 유사합니다.
7. 보증 없음. 레노버는 관련 인증서 또는 확립된 CO2 상쇄 프로그램을 법적 또는 납세 목적으로 사용될 수 있음을 보증하지 않습니다. 레노버가 참여형 탄소 감축 프로그램을 제공하는 경우, 최선의 노력을 기울일 것이지만 동일한 프로그램을 보증하지 않습니다. 레노버는 본 서비스가 지원하는 탄소 감축 프로젝트의 효과 또는 결과에 대해 보증하지 않습니다.

4.11 기타 서비스 – Premier Enhanced Storage Support

Lenovo의 Premier Enhanced Storage Support ("PESS")는 Lenovo(또는 Lenovo 리셀러) 견적서에서 제공하는 단일 파트넘버로 고객이 구매한 다음과 같은 향상된 스토리지 지원 서비스로 구성됩니다.

1. **Premier Support** – 위의 4.9 '프리미어 서포트'에 명시된 조건에 따라 Lenovo 가 제공하는 프리미어 서포트 외에도, 고객은 Lenovo 프리미어 지원 팀 내의 스토리지 전문가에게 연결되어 보고된 문제의 해결을 돕기 위한 전문 지원을 받을 수 있습니다.
1. **지정된 원격 스토리지 TAM** - Lenovo 는 지정된 원격 스토리지 기술 계정 관리자("스토리지 TAM")를 제공하며, 이는 고객과 일치하는 표준 업무 시간(오직 9x5 기준, 공휴일 및 주말 제외) 동안 이용 가능합니다(참고: 지정된 스토리지 TAM 이 연차 휴가나 병가 중일 때에도 스토리지 TAM 커버리지가 제공됩니다).

스토리지 TAM은 PESS의 일환으로 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- 월별 스토리지 TAM 보고서 작성.
- 월간 헬스체크 제공.
- 분기별 비즈니스 리뷰.
- Lenovo 지원 구조 내에서 케이스 모니터링.
- 수시 질의 응답.

지정된 원격 스토리지 TAM 의 목표 응답 시간은 모든 할당된 고객 이메일 또는 전화에 대해 1 영업일 이내입니다. PESS 는 그 외에 다른 서면 합의가 없는 한 영어로 고객에게 제공됩니다.

고객 책임 및 의존성:

고객은 a) Lenovo가 PESS를 수행하는 데 필요한 Lenovo 제품 재고의 최신 목록을 제공하고, b) 주요 담당 인원과 그들의 연락처 정보 목록을 제공하며, c) Lenovo(및 그의 공인 서비스 제공업체)가 PESS를 제공하는 데 합리적으로 요구될 수 있는 자동 지원 설정 및 통합 관리자 활성화와 같은 적절한 시스템에 대한 접근 및 동의를 제공해야 합니다.

- **24x7 에스컬레이션 관리** - Lenovo 지원 팀은 다음과 같은 특정 활동을 포함하여 내부 및 외부 이해 관계자에게 정보를 제공하는 케이스 상태에 대한 24x7 모니터링을 제공합니다:
 - 케이스의 진행 및 관리 중에 고객과 합의한 빈도 및 심각도 수준에서 고객 연락처에 업데이트; 그리고
 - Lenovo 내에서 관련 서비스 수준을 달성하는 데 위험이 있는 것으로 간주되는 케이스를 에스컬레이션합니다.

5. Lenovo Business Partners

레노버 사업파트너

Lenovo may contract with suppliers and resellers ("Lenovo Business Partners") to promote, market, and support certain Services; however, such Business Partners and suppliers are independent and separate from Lenovo. Lenovo is not responsible for the actions or statements of Business Partners, obligations that either may have to you or any products or services that they supply to you under their agreements.

레노버는 일정한 서비스의 홍보, 판매, 지원을 위하여 공급자 및 리셀러("레노버 사업파트너")와 계약을 체결할 수 있습니다. 그러나, 사업파트너 및 공급자는 레노버와는 별개의 사업자입니다. 레노버는 사업파트너의 행위 내지 약속, 사업파트너가 귀하와

의 계약에 따라 귀하 또는 귀하에게 공급한 제품 내지 서비스 관련 의무에 대하여 책임을 지지 않습니다.

5.1 Purchase of Service from a Lenovo Business Partner

레노버 사업파트너로부터의 서비스 구매

When you purchase Service from a Business Partner, the Business Partner establishes the charges for the Service and the terms governing the payment of the charges.

귀하가 사업파트너로부터 서비스를 구매한 경우, 사업파트너는 서비스사용료 및 사용료지급에 관한 조건을 설정합니다.

6. Purchase of Service from Lenovo

레노버로부터의 서비스 구매

Payment must be made to Lenovo for these Services. Except for credit card and debit card transactions, amounts are due upon receipt of invoice. You agree to pay as specified in the invoice, including any late payment fee. You are responsible for any taxes resulting from your purchases under this Agreement.

이들 서비스에 대한 지급은 레노버에게 이루어져야 합니다. 신용카드와 체크카드 거래를 제외하고는 인보이스를 받을 때로부터 이행기가 도래합니다. 귀하는 대금연체수수료를 포함하여 인보이스에 기재된 대로 지급하는 데 동의합니다. 귀하는 본 계약상의 구매에 따른 모든 세금에 대하여 책임을 부담합니다.

7. Lenovo Return/ Cancellation Policy

레노버 반품/철회 지침

You may cancel this Service within 30 days of purchase date and obtain a refund or credit unless you have registered or used the Service. To qualify for this refund (or credit, if appropriate), you must notify Lenovo or your seller your within 30 days of the purchase date. A copy of your invoice must accompany the return.

서비스를 등록하거나 사용하지 않는 한, 귀하는 구매일로부터 30일 이내에 서비스를 계약을 철회하고 환불 내지 크레딧을 받을 수 있습니다. 환불(크레딧이 적절할 경우에는 크레딧)을 받기 위하여, 귀하는 레노버 내지 판매자에게 구매일로부터 30일 이내에 고지하여야 합니다. 인보이스 사본은 반품시 반드시 동봉되어야 합니다.

8. Availability of the Service

서비스 이용가능성

Service availability may be found at www.lenovolocator.com. Due to geographical limitations, the specified level of warranty service may not be available in all worldwide locations. If service availability is indicated, certain geographical limitations in locations such as islands, remote regions or where Lenovo regularly has no trained personnel may apply. In such circumstances and where

specified by Lenovo, you will be charged for travel/waiting time at Lenovo's then applicable hourly services rate, together with any travel expenses incurred but with no additional charge for replacement parts. Contact your Lenovo Representative or Reseller for details on availability for market and location specific information. If service availability is not indicated, Lenovo may still be able to service your unique requirements, but extra charges may apply. Contact your Lenovo Representative or Reseller for details on availability for market and location specific information.

서비스의 이용가능성은 www.lenovolocator.com에서 확인 가능합니다. 지역적 한계로 인하여, 일정한 수준의 워런티 서비스는 전세계적으로 이용가능하지 않을 수 있습니다. 서비스 이용이 가능하다고 표기된 경우에도, 지역(섬, 격리지, 레노버가 통상 훈련된 인원을 보유하지 않는 곳)에 따른 일정한 지역적 제한사항이 적용될 수 있습니다. 이러한 경우로서 레노버가 특정한 경우, 귀하는 교체부품에 대한 추가적인 비용 부담 없이 여행경비와 함께 레노버의 당시 시간당 서비스 요율에 따른 여행/대기 시간에 대하여 부담하여야 합니다. 시장 내지 지역별 정보의 이용가능성에 대한 세부사항은 레노버 대표자 또는 리셀러에게 연락해 보시기 바랍니다. 서비스 이용이 불가능하다고 표기된 경우에도 레노버는 귀하의 특수한 요구사항을 서비스할 수도 있으나 추가비용이 발생할 수 있습니다. 시장 내지 지역별 정보의 이용가능성에 대한 세부사항은 레노버 대표자 또는 리셀러에게 연락해 보시기 바랍니다.

9. Withdrawal of Service

서비스의 철회

Lenovo may withdraw part or all of any Services specified herein on one months' notice to you. If Lenovo withdraws a Service for which you have paid in full and Lenovo has not yet fully provided it to you, then, if purchased directly from Lenovo, Lenovo will give you a prorated refund otherwise you must contact your Lenovo Business Partner for a refund.

레노버는 귀하에 대한 1개월간의 통지로서 본 계약에서 언급된 서비스의 전부 또는 일부를 철회할 수 있습니다. 귀하가 전액 대금을 지급하였으나 레노버가 제공하지 않은 서비스를 레노버가 철회할 경우 레노버로부터 직접 구매한 경우에는 레노버가 해당 비율에 따라 환불하여 줄 것이며 기타의 경우에는 레노버 사업파트너에게 환불을 위하여 연락을 취하시기 바랍니다.

10. End of Service ("EOS")

서비스 종료("EOS")

You acknowledge that some of the Eligible Products may have a limited life span or commercial use for which Lenovo might not be able to provide the Services under this Agreement during the entire Term of this Agreement. For such Eligible Products for which Lenovo has announced the end of Services ("EOS") Lenovo will provide the Services using its reasonable commercial endeavours. If Lenovo finds itself unable to provide Services and solve the problem for such Eligible Products, the relevant Eligible Product will be withdrawn from the Services under this Agreement without further obligations of the Parties.

귀하는 보증 대상 제품 중 일부가 제한적인 수명 또는 상업 용도를 지니며 레노버가 본 계약의 전체 기간 동안 본 계약에 따른 서비스를 제공하지 못할 수도 있음을 인정합니다. 레노버가 서비스 종료("EOS")를 선언한 보증 대상 제품에 대해 레노버는 합당한 상업적 조치를 통해 서비스를 제공할 것입니다. 레노버가 서비스를 제공할 수 없으며 관련 보증 대상 제품에 대한 문제를 해결할 수 없는 경우, 관련 보증 대상 제품은 당사자들의 추가 의무 없이, 본 계약에 따른 서비스에서 철회됩니다.

11. Warranty of Services

서비스 보장

Lenovo warrants that the Services will be performed using reasonable care and skill in accordance with the description of the tasks specified in this Agreement for the applicable Lenovo Service. You agree to provide timely written notice of any failure to comply with this warranty

레노버는 해당 레노버 서비스에 대한 본 계약상의 작업설명에 맞게 합리적인 주의와 기술을 사용하여 서비스를 제공할 것임을 보장합니다. 귀하는 이러한 보장이 준수되지 못할 경우 적절하게 서면으로 통지할 것임에 동의합니다.

TO THE EXTENT PERMITTED UNDER APPLICABLE LAW, THIS WARRANTY IS YOUR EXCLUSIVE WARRANTY AND REPLACES ALL OTHER WARRANTIES OR CONDITIONS, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND ANY WARRANTY OR CONDITION OF NON-INFRINGEMENT. ALL SOFTWARE, AND THIRD PARTY PRODUCTS ARE PROVIDED "AS IS", WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND. THIRD PARTY MANUFACTURERS, SUPPLIERS, LICENSORS OR PUBLISHERS MAY PROVIDE THEIR OWN WARRANTIES TO YOU.

관련법령에서 허용되는 한도에서, 본 보장은 모든 다른 워런티 내지 조건(명시/묵시를 불문하고, 상품성 및 특정목적에의 부합성, 비침해보장 등을 포함하나 이에 한하지 않음)을 대체하는 유일한 보장내용입니다. 모든 소프트웨어, 써드파티 제품은 어떠

한 보장 내용 없이 현상태 그대로 제공됩니다. 써드파티 제조자, 공급자, 사용권자, 퍼블리셔는 귀하에게 그들 고유의 보장을 제공할 수 있습니다.

Lenovo does not warrant uninterrupted or error-free operation of a Service or that Lenovo will correct all defects.

레노버는 서비스의 중단 내지 오작동이 없음을 보장하지 않으며 모든 결함을 시정할 수 있음을 보장하지 않습니다.

12. Limitation of Liability

책임의 제한

Circumstances may arise where, because of a default on Lenovo's part or other liability, you are entitled to recover damages from Lenovo. Regardless of the basis on which you are entitled to claim damages from Lenovo (including fundamental breach, negligence, misrepresentation, or other contract or tort claim), Lenovo's entire liability for all claims in the aggregate arising from or related to each Service or otherwise arising under this Agreement will not exceed the amount of any actual direct damages up to the charges for the Service that is the subject of the claim. This limit also applies to any of Lenovo's subcontractors or resellers. It is the maximum for which Lenovo, its resellers and subcontractors are collectively responsible. The following amounts are not subject to a cap on the amount of damages: a) damages for bodily injury (including death); b) damage to real property; and c) damage to tangible personal property for which Lenovo is solely and legally liable.

레노버의 계약불이행 기타 책임에 따라 귀하가 레노버로부터 손해배상을 받을 권리가 있는 경우(근본적 계약위반, 과실, 보장 위반, 기타 계약, 불법행위 등을 포함함), 각 서비스와 관련되거나 기타 본 계약상 발생하는 레노버의 모든 책임의 합계액은 문제가 된 서비스에 대한 사용료 금액에 이를 때까지의 실제의 직접손해에 한정됩니다. 이러한 제한은 레노버의 하수급업자 내지 리셀러에게도 적용됩니다. 이는 레노버, 리셀러, 하수급업자가 합쳐서 부담하는 책임의 상한입니다. 이하의 경우에는 책임제한의 적용을 받지 않습니다. a) 신체에 대한 손해(사망의 경우를 포함함), b) 유체물에 대한 손해, c) 레노버가 전적으로 법률상 책임이 있는 개인동산에 대한 책임.

Except as expressly required by law without the possibility of contractual waiver, under no circumstances shall Lenovo, its resellers or its subcontractors, be liable for any of the following even if informed of their possibility:

법률상 명시적으로 요구되는 경우가 아닌 한, 계약적 포기 가능성 없이, 어떠한 경우에도 레노버, 리셀러, 그 하수급업자는, 그 가능성을 고지 받은 경우에도, 이하의 경우에 대하여 책임을 지지 않습니다.

a. loss of, or damage to, data;

데이터의 손실 내지 손상

b. special, incidental, exemplary, or indirect damages or for any economic consequential damages; or

특별/부수/본보기/간접 손해, 경제적 결과손해

c. lost profits, business, revenue, goodwill, or anticipated savings.

수익, 영업, 수입, 영업권, 기대된 절약의 손실

13. General

일반

13.1 Lenovo reserves the right to subcontract Services, or any part of them, to subcontractors selected by Lenovo.

레노버는 서비스 또는 서비스의 일부를 레노버가 선택한 하도급업자에게 하도급할 권리를 보유합니다.

13.2 To the extent applicable to this transaction, each of us is responsible for the supervision, direction, control, and compensation of our respective personnel.

본 거래에 적용가능한 한도에서, 각 당사자는 각각의 인력에 대한 감독, 지시, 지배, 보상에 대하여 책임을 부담합니다.

13.3 Each of us may communicate with the other by electronic means and such communication is acceptable as a signed writing to the extent permissible under applicable law. An identification code (called a "user ID") contained in an electronic document is legally sufficient to verify the sender's identity and the document's authenticity.

각 당사자는 전기적 수단으로 상대방과 통신할 수 있으며, 그러한 통신은 관련법령상 허용되는 한도 내에서 서면된 문서로서 수용됩니다. 전자문서에 포함된 인식코드(사용자 ID 라고 불림)는 발신자의 신원과 문서성립의 진정성을 입증하는 데에 법률적으로 충분합니다.

13.4 Each of us is free to enter into similar agreements with others.

각 당사자는 제 3 자와 유사한 계약을 체결할 수 있습니다.

13.5 Each of us grants the other only the license and rights specified in any applicable license agreements. No other licenses or rights (including licenses or rights under patents) are granted either directly, by implication, or otherwise.

각 당사자는 관련 라이선스 계약에서 정한 라이선스와 권리만을 상대방에게 부여합니다. 다른 라이선스와 권리(특허상의 라이선스와 권리를 포함함)를 묵시적으로 또는 기타의 방법으로 상대방에게 부여하지 않습니다.

- 13.6 You agree not to resell the Service. Any attempt to do so is void unless agreed in writing by Lenovo.
귀하는 서비스를 재판매하지 않음에 동의합니다. 그러한 시도는 레노버의 서면동의가 없는 한 무효입니다.
- 13.7 You are responsible for selecting the Services that meet your needs and for the results obtained from the use of the Services.
귀하는 귀하의 필요를 충족시킬 서비스를 선택할 책임과 서비스 사용에 따른 결과에 대한 책임을 부담합니다.
- 13.8 Neither of us will bring a legal action, regardless of form, arising out of or related to this Agreement or the transaction under it more than two years after the cause of action arose unless otherwise required by applicable local law. After such time limit, any legal action arising out of this Agreement or the transaction under it and all respective rights related to any such action shall lapse, unless otherwise required by applicable law without the possibility of contractual waiver or limitation.
관련 법령상 달리 요구되지 않는 한, 각 당사자는 분쟁의 원인이 발생할 때로부터 2년이 경과한 경우 본 계약 또는 본 계약에 따른 거래와 관련하여 법적 청구(형태를 불문함)를 할 수 없습니다. 이러한 시간적 한계 이후에는, 본 계약 또는 본 계약에 따른 거래와 관련하여 제기된 법적 청구는, 관련법령에 달리 규정하지 않는 한, 계약상 포기나 제한의 가능성 없이 법적 효력을 상실합니다.
- 13.9 Neither of us is responsible for failure to fulfill any obligations due to causes beyond its control.
각 당사자는 각자의 지배를 벗어난 사유에 의하여 의무를 이행하지 못하게 된 경우에는 그에 대한 책임을 부담하지 않습니다.
- 13.10 Neither of us grants the other the right to use its (or any of its enterprise's) trademarks, trade names, or other designations in any promotion or publication without prior written consent.
각 당사자는 사전 서면동의 없이는 각자의(또는 해당 기업의) 상표, 상호, 기타 명칭을 홍보물이나 인쇄물에 사용할 권리를 상대방에게 부여하지 않습니다.
- 13.11 In the event that any provision of this Agreement is held to be invalid or unenforceable, the remaining provisions of this Agreement remain in full force and effect.
본 계약의 일부 조항이 무효 내지 집행불능이 되더라도 나머지 조항은 여전히 유효합니다.
- 13.12 Lenovo's obligation to provide Service is conditional upon your completion of the Registration and Activation for Services process.
서비스 제공에 대한 Lenovo의 의무는 귀하가 서비스 등록 및 활성화 프로세스를 완료 한 후 조건부입니다.
- 13.13 Lenovo and its affiliates, Business Partners, resellers and subcontractors may process, store and use information about your transaction and your contact information, including name, phone numbers, address, and e-mail addresses, to process and fulfill your transaction. We may also contact you to notify you about any product recall, safety issue or service actions. Where permissible under local law, we may use this information to inquire about your satisfaction with our products or services or to provide you with information about other products and services. You may decline to receive any further such communications from us at any time. In accomplishing these purposes, we may transfer your information to any market where we do business; we may provide it to entities acting on our behalf; or we may disclose it where required by law. We will not; however, sell or otherwise transfer personally identifiable information received from you to any third parties for their own direct marketing use without your consent.
레노버, 그 계열사, 사업파트너, 리셀러, 하수급업자는 귀하와의 거래를 처리하고 이행하기 위하여 귀하의 거래정보 및 연락처정보(상호, 전화번호, 주소, 이메일 주소를 포함함)를 처리, 저장, 사용할 수 있습니다. 또한, 레노버는 귀하에게 제품리콜, 안전문제, 서비스활동을 고지하기 위하여 귀하에게 연락을 취할 수 있습니다. 관련법령이 허용하는 경우, 레노버는 제품 및 서비스에 대한 만족도를 묻고 귀하에게 다른 제품 및 서비스의 정보를 제공하기 위하여 이러한 정보를 사용할 수 있습니다. 귀하는 언제든지 레노버로부터 이러한 연락을 받는 것을 거절할 수 있습니다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 레노버는 귀하의 정보를 레노버가 사업을 하는 다른 시장에 이전할 수 있습니다. 레노버는 레노버를 대신한 업체에게 이러한 정보를 제공할 수 있으며, 법률상 요구되는 경우 정보를 공개할 수 있습니다. 그러나, 레노버는 귀하의 동의 없이 귀하의 정보를 마케팅 목적으로 직접 사용하려는 제 3자에게 귀하의 인적 식별 가능한 정보를 판매 또는 기타의 방법으로 이전하지 않습니다.
- 13.14 Each of us will comply with any laws and regulations that are applicable to this Agreement.
각 당사자는 본 계약에 적용되는 모든 법령을 준수할 것입니다.
- 13.15 Neither of us may assign this Agreement, in whole or in part, without the prior written consent of the other. Any attempt to do so is void. Neither of us will unreasonably withhold such consent. The assignment of this Agreement by either of us to an affiliate or to our successor organization by merger or acquisition does not require the consent of the other. Lenovo may also assign its rights to payments under this Agreement without Your consent.
각 당사자는 본 계약의 전부 또는 일부를 상대방의 사전 서면동의 없이 이전할 수 없습니다. 이러한 모든 시도는 무효입니다. 각 당사자는 합리적인 이유 없이 동의를 거절할 수 없습니다. 본 계약을 각 당사자의 계열사 또는 인수합병에 따른 그 승계조직에 양도하는 경우에는 상대방의 동의를 요하지 않습니다. 레노버는 귀하의 동의 없이 본 계약상의 대금채권을 양도할 수 있습니다.
- 13.16 Any terms which by their nature extend beyond the termination of this Agreement remain in effect until fulfilled and shall apply to our respective successors and assigns.

본 계약이 해지되더라도 그 성질상 유지되어야 할 조건은 이행이 완료될 때까지 유효하며 각자의 승계인 및 인수인에게 적용됩니다.

- 13.17 Each of us hereby waives our right to a jury trial in any action arising under or related to this Agreement. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods shall not apply.

각 당사자는 본 계약과 관련된 소송에 있어서 배심재판을 받을 권리를 포기합니다. 국제물품매매협약은 적용되지 않습니다.

- 13.18 Nothing in this Agreement affects any statutory rights of consumers that cannot be waived or limited by contract.

법률상 포기되거나 제한될 수 없는 소비자의 권리는 본 계약에 영향 받지 않습니다.

14. Geographic Scope and Governing Law

지역적 범위 및 준거법

The rights, duties, and obligations of each party are valid only in the market of purchase except that all licenses are valid as specifically granted. Unless otherwise expressly stated, the laws of the market in which you purchased the Service govern this Agreement.

각 당사자의 권리와 의무는 모든 라이선스가 특별히 부여되어 유효한 경우를 제외하고는 구매 시장 내에서만 유효합니다. 별도로 명시적으로 정하지 않는 한, 귀하가 서비스를 구매한 시장의 법률이 본 계약의 준거법이 됩니다.

15. Language

언어

The English language shall be the language used for the interpretation of this Agreement. In the event of any inconsistency or conflict between the English language version of this Agreement and any other language versions of this Agreement, the English language version shall prevail over any such other version.

본 계약의 해석에는 영어가 사용된다. 영어와 그 번역 사이에 모순 또는 불일치가 있을 경우 영어가 번역에 우선한다.

APPENDIX A – MARKET SPECIFIC TERMS

첨부분서 A – 시장별 조건

For Albania, Algeria, Anguilla, Antigua & Barbuda, Armenia, Aruba, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belarus, Benin, Bermuda, Bonaire, Bosnia and Herzegovina, Botswana, British Virgin Islands, Brunei, Burkina Faso, Cambodia, Cameroon, Cape Verde, Cayman Islands, Chad, Costa Rica, Curacao, Democratic Republic of the Congo, Dominica, Dominican Republic, El Salvador, Ethiopia, Faroe Islands, Fiji, Gabon, Georgia, Ghana, Greenland, Grenada, Guinea, Guatemala, Guyana, Honduras, Iceland, Ivory Coast, Jamaica, Jordan, Kazakhstan, Kosovo, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Macau, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Montenegro, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niger, Oman, Panama, Papua New Guinea, Paraguay, Puerto Rico, Qatar, Republic of Macedonia, Republic of Moldova, Rwanda, Saint-Martin, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Sint Maarten, St Kitts & Nevis, St Lucia, St Vincent, Suriname, State of Libya, Tanzania, Togo, Trinidad & Tobago, Turkmenistan, Turks & Caicos, Uganda, US Virgin Islands, Uzbekistan, Zambia, Zimbabwe.

알바니아, 알제리, 아르메니아, 아제르바이잔, 바레인, 벨로루스, 베냉, 보스니아 및 헤르체고비나, 보츠와나, 브루나이, 부르키나 파소, 캄보디아, 카메룬, 카보베르데, 차드, 콩고민주공화국, 에티오피아, 패로제도, 피지, 가봉, 조지아, 가나, 그린란드, 기니, 아이슬란드, 아이보리 코스트, 요르단, 카자흐스탄, 코소보, 쿠웨이트, 키르기스스탄, 라오스, 레바논, 마카오, 마다카스카르, 말라위, 말리, 몰타, 모리타니아, 모리셔스, 마요트섬, 몬테네그로, 모잠비크, 마얀마, 나미비아, 니제르, 오만, 파푸아뉴기니, 카타르, 마케도니아 공화국, 몰도바공화국, 르완다, 세네갈, 세이셸, 시에라리온, 리비아, 탄자니아, 토고, 투르크메니스탄, 우간다, 우즈베키스탄, 잠비아, 짐바브웨, 자메이카, 파라과이, 푸에르토 리코, 방글라데시, 네팔, 앙골라, 앤티가 바부다, 아루바, 바하마, 바베이도스, 버뮤다, 보네르, 영국령 버진 아일랜드, 케이맨 제도, 코스타리카, 퀴라소, 도미니카, 도미니카 공화국, 엘살바도르, 그레나다, 과테말라, 가이아나, 온두라스, 니카라과, 파나마, 생 마르탱, 세인트 마틴, 세인트 키츠 네비스, 세인트 루시아, 세인트 빈센트, 수리남, 트리니다드 토바고, 터크스카이코스, 미국령 버진 아일랜드

4.2 b. Next Business Day Response - also known as Technician Installed Parts Next Business Day and Onsite Repair Next Business Day

As the local market parts shipment times in the aforementioned markets may impact next business day delivery or response, Lenovo shall not be responsible for such next day delivery or response times.

4.2 b. 다음 영업일 응대 - 다음 영업일 기술자 부품 설치 및 다음 영업일 현장 수리를 말함.

앞서 언급한 시장의 현지 부품 배송 시간은 다음 영업일 배송 또는 응대에 영향을 줄 수 있지만, Lenovo 는 이러한 배송 또는 응대 시간에 대해 책임을 지지 않습니다.

For Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, Mexico, Peru, Uruguay and Venezuela only

아르헨티나, 브라질, 칠레, 콜롬비아, 에콰도르, 멕시코, 페루, 우루과이, 베네수엘라 한정

As stated in Section 4.2 under Service Definitions / Descriptions the following service definition replaces the stated definition for 2-hour and 4-hour Response time target

제4.2조 서비스 정의/설명에서 언급된 바와 같이, 다음의 서비스 정의로 2시간, 4시간 대응 목표 시간의 정의가 대체됩니다.

A 2-hour Response time target is the time period between the customer's service request being registered in the service provider's call management system and a qualified representative contacting the customer as a first step of problem determination.

2시간 대응 시간 목표는 고객의 서비스요청이 서비스제공자의 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 고객에게 연락을 취할 때까지의 시간을 의미합니다.

A 4-hour Response time target is the time period between the customer's service request being registered in the service provider's call management system and a qualified representative contacting the customer as a first step of problem determination.

4시간 대응 시간 목표는 고객의 서비스요청이 서비스제공자의 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 고객에게 연락을 취할 때까지의 시간을 의미합니다.

For Anguilla, Antigua & Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, British Virgin Islands, Cayman Islands, Costa Rica, Curacao, Dominica, Dominican Republic, El Salvador, Grenada, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, Saint-Martin, Sint Maarten, St Kitts & Nevis, St Lucia, St Vincent, Suriname, Trinidad & Tobago, Turks & Caicos, US Virgin Islands only

앵귈라, 앤티가 바부다, 아루바, 바하마, 바베이도스, 버뮤다, 보네르, 영국령 버진 아일랜드, 케이맨 제도, 코스타리카, 퀴라소, 도미니카, 도미니카 공화국, 엘살바도르, 그레나다, 과테말라, 가이아나, 온두라스, 자메이카, 니카라과, 파나마, 푸에르토리코, 생 마르탱, 신트 마틴, 세인트 키츠 네비스, 세인트 루시아, 세인트 빈센트, 수리남, 트리니다드 토바고, 터크스카이코스, 미국령 버진 아일랜드에만 해당

As stated in Section 4.2 under Service Definitions / Descriptions the following service definition replaces the stated definition for 4-hour Response time target

섹션 4.2 의 서비스 정의/설명에 명시된 바와 같이, 다음의 서비스 정의는 4 시간 응답 시간 목표에 대해 명시된 정의로 대체됩니다.

A 4-hour Response time target is the time period between the customer's service request being registered in the service provider's call management system and a qualified representative contacting the customer as a first step of problem determination.

4시간 대응 시간 목표는 고객의 서비스요청이 서비스제공자의 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 고객에게 연락을 취할 때까지의 시간을 의미합니다.

For Mexico only

멕시코 한정

24x7 10 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 7x24 Response Time 2 Hours Solution Time 8 Hours

24x7 10 시간 수리서비스(CRS) - 현장 보수 7x24 대응 시간 2 시간 해결 시간 8 시간

This offering is measured from the customer's submitting a request in Lenovo's call management system and the product being restored to conformance with its specification by a service technician within 10 hours maximum. This service starts with the 2 hour period of time between the end user service request being registered in Lenovo's call management system and a qualified representative contacting the end user as a first step of problem determination. If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 8 hours from the initial 2 hour contact time period.

This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. This Service is only available for certain products and locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

본 서비스는 고객이 레노버 전화 관리 시스템에 요청을 한 때로부터 최대 10 시간 이내에 서비스기술자에 의하여 제품 사양에 맞도록 제품이 회복될 때까지를 측정합니다. 본 서비스의 경우 최종소비자의 요청이 레노버 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 2 시간 이내에 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 최종소비자에게 연락을 취하게 됩니다. 귀하의 제품의 문제가 전화로 해결되지 않을 경우, 최초의 2 시간의 연락 시간으로부터 8 시간 이내에 제품의 사양에 맞는 기능을 회복하도록 서비스 기술자가 현장에 파견될 것입니다.

본 서비스는 연중 365 일, 주당 7 일 1 일 24 시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

24x7 20 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 7x24 Response Time 4 Hours Solution Time 16 Hours

24x7 20 시간 수리서비스(CRS) - 현장 보수 7x24 대응 시간 4 시간 해결 시간 16 시간

This offering is measured from the customer's submitting a request in Lenovo's call management system and the product being restored to conformance with its specification by a service technician within 20 hours maximum. This service starts with the 4 hour period of time between the end user service request being registered in Lenovo's call management system and a qualified representative contacting the end user as a first step of problem determination. If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 16 hours from the initial 4 hour contact time period.

This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. This Service is only available for certain products and locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

본 서비스는 고객이 레노버 전화 관리 시스템에 요청을 한 때로부터 최대 20 시간 이내에 서비스기술자에 의하여 제품 사양에 맞도록 제품이 회복될 때까지를 측정합니다. 본 서비스의 경우 최종소비자의 요청이 레노버 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 4 시간 이내에 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 최종소비자에게 연락을 취하게 됩니다. 귀하의 제품의 문제가 전화로 해결되지 않을 경우, 최초의 4 시간의 연락 시간으로부터 16 시간 이내에 제품의 사양에 맞는 기능을 회복하도록 서비스 기술자가 현장에 파견될 것입니다.

본 서비스는 연중 365 일, 주당 7 일 1 일 24 시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

24x7 30 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 7x24 Response Time 6 Hours Solution Time 24 Hours

24x7 30 시간 수리서비스(CRS) - 현장 보수 7x24 대응 시간 6 시간 해결 시간 24 시간

This offering is measured from the customer's submitting a request in Lenovo's call management system and the product being restored to conformance with its specification by a service technician within 30 hours maximum. This service starts with the 6 hour period of time between the end user service request being registered in Lenovo's call management system and a qualified representative contacting the end user as a first step of problem determination. If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 24 hours from the initial 6 hour contact time period.

This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. This Service is only available for certain products and locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

본 서비스는 고객이 레노버 전화 관리 시스템에 요청을 한 때로부터 최대 30 시간 이내에 서비스기술자에 의하여 제품 사양에 맞도록 제품이 회복될 때까지를 측정합니다. 본 서비스의 경우 최종소비자의 요청이 레노버 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 6 시간 이내에 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 최종소비자에게 연락을 취하게 됩니다. 귀하의 제품의 문제가 전화로 해결되지 않을 경우, 최초의 6 시간의 연락 시간으로부터 24 시간 이내에 제품의 사양에 맞는 기능을 회복하도록 서비스 기술자가 현장에 파견될 것입니다.

본 서비스는 연중 365 일, 주당 7 일 1 일 24 시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

For Brazil only

브라질 한정

24x7 24 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 7x24 Response Time 4 Hours Solution Time 20 Hours

24x7 24 시간 수리서비스(CRS) - 현장 보수 7x24 대응 시간 4 시간 해결 시간 20 시간

This offering is measured from the customer's submitting a request in Lenovo's call management system and the product being restored to conformance with its specification by a service technician within 24 hours maximum. This service starts with the 4 hour period of time between the end user service request being registered in Lenovo's call management system and a qualified representative contacting the end user as a first step of problem determination. If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 20 hours from the initial 4 hour contact time period.

This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. This Service is only available for certain products and locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

본 서비스는 고객이 레노버 전화 관리 시스템에 요청을 한 때로부터 최대 24 시간 이내에 서비스기술자에 의하여 제품 사양에 맞도록 제품이 회복될 때까지를 측정합니다. 본 서비스의 경우 최종소비자의 요청이 레노버 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 4 시간 이내에 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 최종소비자에게 연락을 취하게 됩니다. 귀하의 제품의 문제가 전화로 해결되지 않을 경우, 최초의 4 시간의 연락 시간으로부터 20 시간 이내에 제품의 사양에 맞는 기능을 회복하도록 서비스 기술자가 현장에 파견될 것입니다.

본 서비스는 연중 365 일, 주당 7 일 1 일 24 시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

24x7 10 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 7x24 Response Time 4 Hours Solution Time 6 Hours

24x7 10 시간 수리서비스(CRS) - 현장 보수 7x24 대응 시간 4 시간 해결 시간 6 시간

This offering is measured from the customer's submitting a request in Lenovo's call management system and the product being restored to conformance with its specification by a service technician within 10 hours maximum. This service starts with the 4 hour period of time between the end user service request being registered in Lenovo's call management system and a qualified representative contacting the end user as a first step of problem determination. If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 6 hours from the initial 4 hour contact time period.

This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. This Service is only available for certain products and locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

본 서비스는 고객이 레노버 전화 관리 시스템에 요청을 한 때로부터 최대 10 시간 이내에 서비스기술자에 의하여 제품 사양에 맞도록 제품이 회복될 때까지를 측정합니다. 본 서비스의 경우 최종소비자의 요청이 레노버 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 4 시간 이내에 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 최종소비자에게 연락을 취하게 됩니다. 귀하의 제품의 문제가 전화로 해결되지 않을 경우, 최초의 4 시간의 연락 시간으로부터 6 시간 이내에 제품의 사양에 맞는 기능을 회복하도록 서비스 기술자가 현장에 파견될 것입니다.

본 서비스는 연중 365 일, 주당 7 일 1 일 24 시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

24x7 6 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 7x24 Response Time 2 Hours Solution Time 4 Hours

24x7 6 시간 수리서비스(CRS) - 현장 보수 7x24 대응 시간 2 시간 해결 시간 4 시간

This offering is measured from the customer's submitting a request in Lenovo's call management system and the product being restored to conformance with its specification by a service technician within 6 hours maximum. This service starts with the 2 hour period of time between the end user service request being registered in Lenovo's call management system and a qualified representative contacting the end user as a first step of problem determination. If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 4 hours from the initial 2 hour contact time period.

This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. This Service is only available for certain products and locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

본 서비스는 고객이 레노버 전화 관리 시스템에 요청을 한 때로부터 최대 6 시간 이내에 서비스기술자에 의하여 제품 사양에 맞도록 제품이 회복될 때까지를 측정합니다. 본 서비스의 경우 최종소비자의 요청이 레노버 전화 관리 시스템에 등록된 때로부터 2 시간 이내에 문제식별의 첫 단계로서 적격의 대표자가 최종소비자에게 연락을 취하게 됩니다. 귀하의 제품의 문제가 전

화로 해결되지 않을 경우, 최초의 2시간의 연락 시간으로부터 4시간 이내에 제품의 사양에 맞는 기능을 회복하도록 서비스 기술자가 현장에 파견될 것입니다.

본 서비스는 연중 365일, 주당 7일 1일 24시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

For Indonesia, Malaysia, Singapore, Thailand, Laos, Myanmar, Philippines, Vietnam, Brunei, Cambodia, Hong Kong, Taiwan, South Korea, India, Sri Lanka, Australia and New Zealand

인도네시아, 말레이시아, 싱가포르, 태국, 라오스, 미얀마, 필리핀, 베트남, 브루나이, 캄보디아, 홍콩, 대만, 대한민국, 인도, 스리랑카, 호주, 뉴질랜드

As stated in Section 4.2 under Service Definitions / Descriptions the following service definition replaces the stated definition for Onsite Services. 제4.2조 서비스 정의/설명에서 언급된 바와 같이, 다음의 서비스 정의로 현장 서비스의 정의가 대체됩니다.

Onsite Service

현장 서비스

If a problem with your product cannot be resolved via telephone and a CRU part is required, Lenovo will send a replacement CRU to arrive at your location. If a problem with your product cannot be resolved via telephone and a FRU part is required, a technician will be dispatched to arrive at your location. You must provide a suitable working area for the disassembly and reassembly of the product.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않고 CRU 부품이 필요한 경우, 레노버는 귀하의 사업장에 CRU 교체품을 보내게 됩니다. 전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않고 FRU 부품이 필요한 경우, 기술자가 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 귀하는 제품의 분해 및 재조립에 필요한 적절한 작업공간을 제공하여야 합니다.

Warranty Upgrade to Onsite Repair 24x7 2 Hour Response time

현장 보수 24x7 2 시간 대응 시간으로의 워런티 업그레이드

A 2-hour Response time target is the time period from when the telephone based troubleshooting is completed and logged, to the arrival of a Service Technician at the Customer's location for repair. This 2-hour period is in addition to the average problem determination time of 2 hours from call placement for both parties to determine problem and define the required action plan. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available in certain locations.**

Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

2시간 대응 시간 목표는 전화를 통한 문제해결 과정이 완료되어 기록이 남겨진 때로부터, 서비스기술자가 보수를 위해 고객의 사업장에 도착할 때까지의 소요시간입니다. 위 2시간은 전화를 한 때로부터 양 당사자가 문제점을 판단하고 필요한 조치를 결정하기 위한 평균적 문제결정시간인 2시간에 추가되는 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주당 7일 1일 24시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

Warranty Upgrade to Onsite Repair 24x7 4 Hour Response time

현장보수 24x7 4 시간 대응 시간으로의 워런티 업그레이드

A 4-hour Response time target is the time period from when the telephone based troubleshooting is completed and logged, to the arrival of a Service Technician at the Customer's location for repair. This 4-hour period is in addition to the average problem determination time of 2 hours from call placement for both parties to determine problem and define the required action plan. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year. **This Service is only available in certain locations.**

Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

4시간 대응 시간 목표는 전화를 통한 문제해결 과정이 완료되어 기록이 남겨진 때로부터, 서비스기술자가 보수를 위해 고객의 사업장에 도착할 때까지의 소요시간입니다. 위 4시간은 전화를 한 때로부터 양 당사자가 문제점을 판단하고 필요한 조치를 결정하기 위한 평균적 문제결정시간인 2시간에 추가되는 것입니다. 본 서비스는 연중 365일, 주당 7일 1일 24시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 특정한 제품과 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

For Singapore, Thailand, Malaysia, Philippine, Vietnam, Indonesia and Taiwan only

싱가포르, 태국, 말레이시아, 필리핀, 베트남, 인도네시아, 대만 한정

Full Labor Onsite Service

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a Service Technician will be dispatched to arrive at your location. You must provide a suitable working area for the disassembly and reassembly of the product. Please refer to the appendix for any market specific variations. This Service is only available in certain locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않을 경우, 서비스기술자가 귀하의 사업장에 파견됩니다. 귀하는 제품의 분해 및 재조립에 필요한 적절한 작업공간을 제공하여야 합니다. 시장별 차이점에 대하여는 첨부문서를 참조하시기 바랍니다. 본 서비스는 특정한 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 세부사항에 대하여는 레노버 또는 서비스제공자에게 연락해 보시기 바랍니다.

Annual Preventive Maintenance

연간 예방적 유지보수

1. Annual Preventive Maintenance by technician service

기술자에 의한 연간 예방적 보수유지 서비스

Service technician will perform the following activities for eligible machines annually

서비스기술자는 해당되는 기계에 연간 다음의 조치를 이행합니다.

- Error log check
에러 로그 점검
- Resolve any error condition or replace failing parts with redundancy to prevent system outage
시스템 운영 중단을 방지하기 위한 에러 상황 해결 및 문제 있는 부품의 충분한 교체
- Visual inspection
시각적 검사

2. Microcode upgrade and maintenance support

마이크로코드 업그레이드 및 유지보수 지원

- Based on a customer request, service technician will upgrade microcode at a customer location where eligible machines are located, as a preventive maintenance activity.

(Microcode means Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, Storage Manager software)

고객의 요청에 따라, 서비스기술자는 예방적 유지보수활동 차원에서 해당 기계가 위치한 고객의 사업장에서 마이크로코드를 업그레이드 합니다.

(마이크로코드는 펌웨어, 마이크로코드, BIOS/uEFI, 저장소 관리 소프트웨어를 의미합니다)

- Lenovo will electronically provide microcode update information
레노버는 전자적으로 마이크로코드 업데이트 정보를 제공합니다.
- Microcode upgrade may be schedule by a technician during annual preventive maintenance activities.

마이크로코드 업그레이드는 연간 예방적 유지보수 활동기간 중 기술자가 일정을 지정할 수 있습니다.

For Singapore, Australia, New Zealand, Korea, India and Japan only

싱가포르, 호주, 뉴질랜드, 대한민국, 인도, 일본 한정

Hardware Installation Services

하드웨어 설치 서비스

Lenovo offers onsite hardware installation services for Lenovo Infrastructure Solutions Group Server, Storage and Networking products. These services provide basic hardware installation of new equipment purchased from Lenovo or an authorized Lenovo Business partner, and provide for installation of the following Lenovo branded or Lenovo supported devices:

레노버는 레노버 인프라 솔루션 그룹 서버, 스토리지 및 네트워킹 제품을 위한 현장 하드웨어 설치 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스는 레노버 또는 공식 레노버 비즈니스 파트너로부터 구매한 새 장비의 기본 하드웨어 설치를 제공하고 다음 레노버 브랜드 또는 레노버 지원 장치에 대한 설치 서비스를 제공합니다.

- Tower Servers
타워 서버
- Rack Servers
랙 서버
- Rack Enclosures
랙 인클로저
- Storage products
저장소 제품

- Network products
네트워크 제품
- Installation of rack-compatible equipment into the rack enclosure
랙 인클로저에 투입되는 랙 호환 설비의 설치

Lenovo will dispatch an onsite technician to perform the physical rack installation. Once onsite, the Lenovo technician will:

레노버는 물리적 랙 설치를 이행하도록 현장 기술자를 파견합니다. 현장에서 레노버 기술자는 다음을 수행합니다.

- Install the equipment at the customer location as specified by the purchased service offering
구매한 서비스에 따라 특정되는 고객의 사업장에서의 설비 설치
- Connect the equipment to customer-supplied power
고객 제공 전원에서의 설비 연결
- Ensure the equipment is operational
설비의 작동 확인
- Check the firmware level and upgrade if needed
펌웨어 레벨 점검 및 필요한 경우의 업그레이드

Customer responsibilities:

고객은 다음을 준수하여야 합니다.

- Ensure equipment to be installed is moved to the proper location at the customer site
설치될 설비의 고객 사업장 내의 적당한 장소로의 이동 확인
- Move equipment from a loading dock or other location to the final installation location as Lenovo engineers will not do this
로딩 독 또는 최종 설치 위치로의 설비 이동 (레노버 기술자는 이를 처리하지 않음)
- Provide compatible power and power socket for the equipment to be installed
설치될 설비에 맞는 전원 및 전원소켓의 제공
- Provide an internet connection for the installation technician to use as needed to complete the installation
설치를 완료하기 위하여 필요한, 설치 기술자가 사용할 인터넷 연결의 제공
- Provide adequate physical space for the equipment to be installed
설치될 설비의 적당한 물리적 공간의 제공
- Furnish cabling as needed to facilitate the installation
설치를 용이하게 하기 위한 케이블 제공
- Provide a designated contact for the installing technician
설치 기술자를 위한 지정된 연락처의 제공
- Ensure safe access to the installation site for the Lenovo technician
레노버 기술자가 설치 공간에 안전하게 접근할 수 있도록 조치
- Confirm installation scheduling
설치 일정의 확인

If the Lenovo technician arrives at the site and the customer responsibilities are not met, preventing the successful installation of the equipment, trip charges may apply and the installation will be subject to rescheduling. Customer may request additional services not described on the original invoice. Such additional services shall be in writing and shall incur additional charges.

레노버 기술자가 현장에 도착하였으나 고객이 준수해야 할 사항이 충족되지 않고, 설비의 성공적인 설치가 방해된 경우, 방문수수료가 부과될 수 있으며 설치는 변경된 일정에 따릅니다. 고객은 원래의 인보이스에서 설명되지 않은 추가적인 서비스를 요청할 수 있습니다. 그러한 추가적 서비스는 문서에 의하여야 하고 추가적인 비용을 발생시킵니다.

Hardware Installation Service – Operating System Installation Services

하드웨어 설치 서비스 – 운영시스템 설치 서비스

- Lenovo provide this service if it is purchased with Hardware Installation Services
하드웨어 설치 서비스와 함께 구매된 경우 레노버는 본 서비스를 제공합니다.
- Lenovo will install the Operating System into Lenovo Infrastructure Solutions Group Server
레노버는 레노버 인프라 솔루션 그룹 서버에 운영체제를 설치할 것입니다
- Lenovo will power up to the level of Base Operating System
레노버는 기본 운영시스템의 수준까지 작동시킵니다.
- Lenovo will configure IP address as provided by the customer
레노버는 고객이 제공한 바에 따라 IP주소를 설정합니다.
- The Operating System are limited to Microsoft Window Server and Linux

운영시스템은 마이크로 윈도우 서버 및 리눅스로 제한됩니다.

- Customer are responsible to provide the legitimate media and license
고객은 적절한 미디어와 라이선스를 제공할 책임을 부담합니다.

For all applicable markets with Committed Service Repair (CSR) in EMEA. Currently :

유럽, 중동 및 아프리카 지역(EMEA) 내의 수리 서비스 보장(CSR)에 해당하는 모든 국가. 현재:

Austria, Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Egypt, France, Germany, Hungary, Italy, Kazakhstan, Morocco, Pakistan, Poland, Portugal, Romania, Russia, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, South Africa, Switzerland, Turkey, Ukraine, Belgium, Cyprus, Denmark, Finland, Greece, Ireland, Israel, Luxemburg, Netherlands, Norway, Sweden, Tunisia, United Kingdom
오스트리아, 불가리아, 크로아티아, 체코, 이집트, 프랑스, 독일, 헝가리, 이탈리아, 카자흐스탄, 모로코, 파키스탄, 폴란드, 포르투갈, 루마니아, 러시아, 세르비아, 슬로바키아, 슬로베니아, 스페인, 남아프리카공화국, 스위스, 터키, 우크라이나, 한정 벨기에, 키프로스, 덴마크, 핀란드, 그리스, 아일랜드, 이스라엘, 룩셈부르크, 네덜란드, 노르웨이, 스웨덴, 튀니지, 영국

Applicable for the following services in section 4.2

제4.2조에서 다음의 서비스가 적용가능함.

i. Technician Installed Parts 6 hour Committed Service Repair - also known as Onsite 24x7 6 Hour Committed Service Repair

기술자 부품설치 6시간 CSR – 또는 현장 24x7 6시간 CSR

h. Technician Installed Parts 8 hour Committed Service Repair - also known as Onsite 24x7 8 hour Committed Service Repair

기술자 부품설치 8시간 CSR – 또는 현장 24x7 8시간 CSR

g. Technician Installed Parts 24 hour Committed Service Repair - also known as Onsite 24x7 24 Hour Committed Service Repair

기술자 부품설치 24시간 CSR – 또는 현장 24x7 24시간 CSR

Onsite 9x5 Committed Parts Procurement Time (CPPT) – also known as Technician Installed 9x5 Committed Parts Procurement Time

현장 9x5 부품공급시간 (CPPT) – 또는 기술자 설치 9x5 CPPT

Customer Responsibilities

고객 준수사항

In order to qualify for the Committed Service level, in addition to registration and activation of the Lenovo Service the customer must provide Lenovo with the machine configuration (machine type / model / serial number), including all supported and announced options (go to Lenovo's website to find out which options are supported and announced) spare part numbers (field replaceable units) of all options originally installed in the configuration and listed in the invoice. The customer acknowledges that for a period of 30 days ("Initial Period") after Lenovo receives valid, complete configuration details from customer, Lenovo is unable to commit to Committed Service level in all cases. During the Initial Period, Lenovo will use commercially reasonable efforts to meet Committed Service level. If you do not provide sufficient information about the equipment configuration the Committed Service level only applies to faults which do not require component replacement or which can be resolved using basic common components (such as processor, power unit, fans, system boards, common expansion boards and memory modules). Customer agrees to notify Lenovo informed of change in machine configuration. If customer fails to notify Lenovo all subsequently installed components shall be excluded from the Agreement. Customer also agrees to notify Lenovo about any change to the location of machine. Customer must provide machine configuration details, copies of invoices (with prices redacted) and changes to machine configuration in writing to the applicable e-mail address at:

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

서비스 이행 수준을 신청하기 위하여는, 레노버 서비스의 등록 및 활성화에 추가하여, 고객은 원래 설치되고 인보이스에 목록이 기재된 모든 옵션의 스페어 부품의 번호(현장 교체 유닛)를 포함하여 기계의 내역(기계 타입/모델/시리얼번호)을 레노버에게 제공하여야 합니다. 고객으로부터 유효하고 완전한 기계의 내역을 받은 날로부터 30 일의 기간("최초기간") 동안에는 레노버가 이행서비스 수준을 이행할 수 없음을 고객은 양지한다. 최초기간 중, 레노버는 이행서비스 수준을 충족하기 위하여 상업적으로 합리적인 노력을 기울인다. 귀하가 충분한 기계 내역을 제공하지 않은 경우, 구성품의 교환이 요구되지 않고, 기본적으로 일반적인 구성품(프로세서, 파워유닛, 팬, 시스템 보드, 일반적인 확장 보드 및 메모리 모듈)을 이용하여 해결될 수 있는 이행서비스 수준만이 문제에 적용됩니다. 고객은 기계내역의 변경시 이를 레노버에게 알려 줄 것에 동의합니다. 고객이 레노버에게 알리지 않은 경우, 이후에 설치된 모든 구성품은 본 계약의 대상에서 제외됩니다. 고객은

기계의 내역 세부사항, 인보이스 사본(가격의 수정과 함께), 기계의 내역 변경사항을 기재하여 다음의 해당 국가 이메일 주소로 제공해야 합니다.

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

For Great Britain, Northern Ireland, France, Denmark, Sweden, Norway and Finland only

영국, 북아일랜드, 프랑스, 덴마크, 스웨덴, 노르웨이, 핀란드 한정

Applicable for services in section 8. Availability of Service

제 8 조 서비스 이용가능성에서의 서비스 적용

Great Britain and in Northern Ireland - Service is not available in Gibraltar, British Overseas Territories or the English, Welsh, Irish, Scottish and Channel Islands

영국, 북아일랜드 – 본 서비스는 지브롤터, 영국 본토 이외 지역, 영국, 웨일즈, 스코틀랜드, 채널 섬에서는 이용할 수 없습니다.

France – Service is not available in the French Overseas Territories

프랑스 – 본 서비스는 프랑스 본토 이외 지역에서는 이용할 수 없습니다.

Denmark, Sweden, Norway and Finland – Service is not available in islands without road connections to the mainland

덴마크, 스웨덴, 노르웨이, 핀란드 – 본 서비스는 본토와 연결된 도로가 없는 섬에서는 이용할 수 없습니다.

For Russia and Ukraine only

러시아, 우크라이나 한정

Onsite 9x5 48 Business Hour Committed Service Repair (CSR)

현장 9x5 48 영업 시간 CSR

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 48 business hours. This Service is available during normal business hours excluding public holidays and weekends. This Service is only available in certain locations. Service areas may be found at www.lenovocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details on availability. In addition, this Service is only available in locations, where Lenovo determines there are daily trains or flight routes. This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 48 영업시간 내에 제품사양에 맞게 운영되도록 제품을 복구하기 위하여 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 공휴일 및 주말을 제외하고 정상적인 영업시간 내에서 이용 가능합니다. 본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 서비스 지역은 www.lenovocator.com 에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다. 또한, 본 서비스는 일일 기차편 내지 비행편이 있다고 레노버가 판단하는 지역에서만 이용 가능합니다. 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration> 에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30 일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

For Russia and Kazakhstan only

러시아, 카자흐스탄 한정

Onsite 9x5 Committed Parts Procurement Time (CPPT) – also known as Technician Installed 9x5 Committed Parts Procurement Time

현장 9x5 CPPT – 또는 기술자 설치 9x5 CPPT

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite. A technician will arrive with service parts on the next business day after the telephone call. This Service is available during normal business hours excluding public holidays and weekends. This Service is only available in certain locations. If the machine is located outside locations where the service is available, only service parts will be dispatched next business day after the telephone call. Service areas may be found at www.lenovocator.com. Contact Lenovo or a service provider for details about availability. This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfill your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 서비스기술자가 현장에 파견될 것입니다. 기술자는 전화 이후의 다음 영업일에 서비스부품을 갖추어 도착할 것입니다. 본 서비스는 공휴일 및 주말을 제외하고 정상적인 영업시간 내에서 이용 가능합니다. 본 서비스는 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 기계가 서비스 지역 밖에 존재할 경우, 서비스부품만이 전화 이후의 다음 영업일에 전달될 것입니다. 서비스 지역은 www.lenovocator.com 에서 확인할 수 있습니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다. 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품을 활성화하지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규 위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration> 에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30 일까지 이용가능하지 않을 수 있습니다.

For Russia, Ukraine and Kazakhstan only

러시아, 우크라이나 및 카자흐스탄 전용

9x5 Next Business Day Parts only

9x5 익영업일 부품 한정

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, spare parts including FRU parts (field replacement units) will be sent to a requested location for self-service on the next business day after the telephone call. This service does not include a service technician being dispatched onsite. Parts must be changed at customer's own cost and labor and defective parts must be returned following the instructions supplied with the spares parts. This Service is available during normal business hours excluding public holidays and weekends.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, FRU 부품을 포함한 스페어 부품이 전화가 온 다음 영업일에 셀프 서비스를 위하여 요구된 장소로 전달됩니다. 본 서비스는 서비스기술자의 현장 파견이 포함되어 있지 않습니다. 부품은 고객의 비용과 노력으로 교체되어야 하며 하자 있는 부품은 스페어 부품과 함께 제공된 지시사항에 따라 반품되어야 합니다. 본 서비스는 공휴일 및 주말을 제외하고 정상적인 영업시간 내에서 이용 가능합니다. 가능합니다.

For United Arab Emirates (UAE) only

아랍에미리트연방 한정

A 4 Hour Committed Service Repair (CSR) is the time period between the service request registration in Lenovo's call management system and the restoration of the product to conformance with its specification by a service technician. "Restored to conformance" means the device is operationally ready for, but does not include the loading of operating systems, business applications and /or customer data.

24시간 서비스수리(CSR)은 레노버의 콜센터에 서비스 요구가 등록된 때로부터 서비스기술자에 의하여 제품사양에 따른 하드웨어 장애복구가 될 때까지의 시간입니다. "하드웨어장애복구"란 기기가 사업용 애플리케이션 및/또는 고객 데이터를 위하여 기능적으로 준비되는 것을 말하며 운영시스템, 비즈니스 애플리케이션, 고객 데이터의 로딩은 포함하지 않습니다.

24x7 4 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Technician Installed Parts 24x7 4 Hour Committed Service Repair and Onsite Repair 24x7 4 Hour Committed Service Repair

24x7 6 시간 서비스수리(CRS) - 기술자 부품설치 24x7 6 시간 서비스수리 및 현장보수 24x7 6 시간 서비스수리

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, a service technician will be dispatched onsite to restore the product to operational conformance with its specification within 4 hours as described above. This Service is available 24 hours per day, 7

days per week, 365 days per year. **This Service is only available for certain products and locations. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.** This Service must be registered and the location of your product activated with Lenovo. Failure to activate your product may result in the inability of Lenovo to fulfil your purchased service level. If you change the location of your product, you must activate the new location with Lenovo prior to its relocation to ensure continued eligibility of your service level. If the same service level is unavailable in your new location, the service level will be changed to the closest achievable level currently available in the new location as determined by Lenovo. Instructions for location activation can be found at <https://support.lenovo.com/productregistration>. This Service may not be available for up to thirty (30) days after location activation.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 본 계약의 대응시간 조항에서 규정된 24 시간 내에 제품사양에 맞게 운영되도록 제품을 복구하기 위하여 서비스기술자가 현장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중무휴 주당 7 일, 1 일 24 시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 일정한 제품에 대해서만 및 일정한 지역에서만 이용이 가능합니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다. 본 서비스는 레노버에 등록되어야 하며 제품의 위치가 활성화되어야 합니다. 귀하의 제품이 활성화되어 있지 않을 경우, 귀하가 구매한 서비스 수준을 레노버가 이행하지 못할 수 있습니다. 제품의 위치를 변경할 경우, 귀하는 서비스 수준이 그대로 유지되도록 하기 위하여 위치변경 전에 신규 위치에서 활성화를 하여야 합니다. 신규 위치에서 동일한 서비스 수준이 이용가능하지 않을 경우, 서비스 수준은 레노버가 결정한 바에 따라 신규위치에서 현재 가능한 가장 가까운 이행가능한 수준으로 변경됩니다. 지역 활성화에 대한 안내는 <https://support.lenovo.com/productregistration> 에서 확인하시기 바랍니다. 본 서비스는 지역 활성화 이후 30 일까지 이용이 가능하지 않을 수 있습니다.

Customer Responsibilities

고객 준수사항

In order to qualify for the Committed Service level, in addition to registration and activation of the Lenovo Service the customer must provide Lenovo with the machine configuration (machine type / model / serial number), including all supported and announced options (go to Lenovo's website to find out which options are supported and announced) spare part numbers (field replaceable units) of all options originally installed in the configuration and listed in the invoice. The customer acknowledges that for a period of 30 days ("Initial Period") after Lenovo receives valid, complete configuration details from customer, Lenovo is unable to commit to Committed Service level in all cases. During the Initial Period, Lenovo will use commercially reasonable efforts to meet Committed Service level. If you do not provide sufficient information about the equipment configuration the Committed Service level only applies to faults which do not require component replacement or which can be resolved using basic common components (such as processor, power unit, fans, system boards, common expansion boards and memory modules). Customer agrees to notify Lenovo informed of change in machine configuration. If customer fails to notify Lenovo all subsequently installed components shall be excluded from the Agreement. Customer also agrees to notify Lenovo about any change to the location of machine. Customer must provide machine configuration details, copies of invoices (with prices redacted) and changes to machine configuration in writing to the applicable e-mail address at: <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

서비스 이행 수준을 신청하기 위하여는, 레노버 서비스의 등록 및 활성화에 추가하여, 고객은 원래 설치되고 인보이스에 목록이 기재된 모든 옵션의 스페어 부품의 번호(현장 교체 유닛)를 포함하여 기계의 내역(기계 타입/모델/시리얼번호)을 레노버에게 제공하여야 합니다. 고객으로부터 유효하고 완전한 기계의 내역을 받은 날로부터 30 일의 기간("최초기간") 동안에는 레노버가 이행서비스 수준을 이행할 수 없음을 고객은 양지한다. 최초기간 중, 레노버는 이행서비스 수준을 충족하기 위하여 상업적으로 합리적인 노력을 기울인다. 귀하가 충분한 기계 내역을 제공하지 않은 경우, 구성품의 교환이 요구되지 않고, 기본적이고 일반적인 구성품(프로세서, 파워유닛, 팬, 시스템 보드, 일반적인 확장 보드 및 메모리 모듈)을 이용하여 해결될 수 있는 이행서비스 수준만이 문제에 적용됩니다. 고객은 기계내역의 변경시 이를 레노버에게 알려 줄 것에 동의합니다. 고객이 레노버에게 알리지 않은 경우, 이후에 설치된 모든 구성품은 본 계약의 대상에서 제외됩니다. 고객은 기계의 내역 세부사항, 인보이스 사본(가격 삭제됨), 기계의 내역 변경사항을 기재하여 다음의 해당 이메일 주소로 제공해야 합니다.

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

For Japan only

일본 한정

Lenovo Services Entry

레노버 서비스 엔트리

This offering provides Technician Installed Parts service described below.

본 서비스는 아래에서 기술된 기술자 부품설치 서비스를 제공합니다.

Lenovo Services Value Selection

레노버 서비스 가치 선택

This offering provides both Technician Installed Parts and Hardware Checkout & Microcode Upgrade by Technician services described below.

본 서비스는 아래에서 기술된 기술자 부품설치 및 기술자에 의한 하드웨어 점검 및 마이크로코드 업그레이드 서비스를 제공합니다.

Technician Installed Parts 24x7 - also known as Onsite Repair 24x7

기술자 부품설치 24x7 – 또는 현장 보수 24x7

If a problem with your product cannot be resolved via telephone, then Lenovo will determine the best course of action for repair at your location. The Service Technician will be dispatched to arrive at your location as agreed to between Lenovo and you. This Service is available 24 hours per day, 7 days per week, throughout the year. This Service is only available in certain locations where public transportation and/or carriage way is available. Contact Lenovo or a service provider for details on availability.

전화로 귀하의 제품의 문제가 해결되지 않는 경우, 레노버는 귀하의 사업장에서 보수를 위한 최선의 조치를 결정합니다. 서비스기술자는 레노버와 귀하가 합의한 귀하의 사업장에 파견될 것입니다. 본 서비스는 연중무휴 주당 7 일, 1 일 24 시간 이용 가능합니다. 본 서비스는 공공교통수단에 의한 이동 및 운반이 가능한 일정한 지역에서만 이용 가능합니다. 이용가능성에 대한 보다 자세한 사항에 대하여는 레노버 내지 서비스제공자에게 연락하시기 바랍니다

Hardware Checkout & Microcode Upgrade by Technician

기술자에 의한 하드웨어 점검 및 마이크로코드 업그레이드

Service Description

서비스 설명

1. Hardware Checkout by technician service

기술자에 의한 하드웨어 점검 서비스

Service technician will perform the following checks for eligible machines annually from the service start date through service end date.

서비스기술자는 서비스 개시일부터 종료일까지 연간 해당 기계의 다음 사항을 점검합니다.

- Cleaning

청소상태

- Error log check

에러 로그 점검

- Visual inspection

시각적 검사

2. Microcode upgrade and maintenance support

마이크로코드 업그레이드 및 유지보수 지원

a. Based on a customer request, service technician will get (download) and upgrade (install and activate) microcode at a customer location where eligible machines are located, as a maintenance or a preventive maintenance.

Microcode here means Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, Storage Manager, Storage Software (Storwize Family only)

고객의 요청에 따라, 서비스기술자는 유지보수 내지 예방적 유지보수활동 차원에서 해당 기계가 위치한 고객의 사업장에서 마이크로코드를 다운로드하고 업그레이드(설치 및 활성화)합니다.

(마이크로코드란 펌웨어, 마이크로코드, BIOS/uEFI, 저장소 관리자, 저장소 소프트웨어(Storwize Family 한정) 의미합니다)

b. Lenovo will electronically provide microcode update information

레노버는 마이크로코드 업데이트 정보를 전자적으로 제공합니다.

Microcode upgrade by technician as a preventive maintenance will be scheduled together with annual Hardware Checkout. 예방적 유지보수 차원에서의 기술자에 의한 마이크로코드 업그레이드는 연간 하드웨어 점검과 함께 일정이 짜여질 것입니다.

Prerequisite of this service

본 서비스를 위한 전제조건

1. Eligible machines need to be covered by any Warranty Upgrade or Post Warranty service.

해당 기계는 워런티 업그레이드 또는 포스트 워런티 서비스를 적용받아야 합니다.

2. For a storage software upgrade, eligible machines need to be covered by any Software maintenance service.

- 저장소 소프트웨어 업그레이드의 경우, 해당 기계는 소프트웨어 유지보수 서비스의 적용을 받아야 합니다.
3. Hours of services coverage defined in warranty or a Warranty Upgrade or Post Warranty service is applied.
워런티, 워런티 업그레이드, 포스트 워런티 서비스에서 정의된 서비스 커버리지 시간이 적용됩니다.
 4. Customer needs to appoint a contact person and provide required information to Lenovo.
고객은 연락 담당자를 지정하고 필요정보를 레노버에게 제공하여야 합니다.
 5. It is the customer's responsibility to confirm machine operation and verify data after the service is performed by a service technician.
고객에게는 서비스기술자에 의하여 서비스가 제공된 이후 기계의 운영상태와 데이터를 확인할 책임이 있습니다.
 6. The level of code to be installed and the schedule of the work is arranged based on the discussions between customer and Lenovo.
설치된 코드의 수준 및 작업일정은 고객과 레노버 사이의 협의결과에 따라 결정됩니다.
 7. Data backup must be completed by the customer before this service is provided.
데이터백업은 본 서비스가 제공되기 전에 고객에 의하여 완료되어야 합니다.
 8. There will be no reimbursement of service fees, even if microcode upgrade service is not performed due to frequency of code release.
코드 릴리스 주기로 인하여 마이크로코드 업그레이드 서비스가 이행되지 않은 경우에도 서비스 이용료는 환급되지 않습니다.
 9. Schedule of Hardware Checkout is arranged based on customer request and there will be no reimbursement of service fees even if the service is not performed.
하드웨어 점검 일정은 고객의 요청에 기초하여 결정되고, 본 서비스가 이행되지 않더라도 서비스 이용료는 환급되지 않습니다.
 10. If there are prerequisites for Operating Systems and code level of external connected devices, they must be upgraded by the customer prior to the service being provided.
운영시스템 및 외부연결 기기의 코드 수준을 위한 전제사항이 있는 경우, 본 서비스가 제공되기 전에 고객에 의하여 이러한 사항이 업그레이드되어야 합니다.

Setup Support 90

설치 지원 90

Lenovo provides remote technical support for hardware setup by e-Mail. This service is available 9:00-17:00 Monday-Friday (Excluding holidays). Service term is three months from warranty start date.

레노버는 이메일에 의한 하드웨어 설치에 대한 원격기술지원을 제공합니다. 본 서비스는 월요일부터 금요일(공휴일을 제외함) 까지 오전 9시부터 오후 5시까지 이용 가능합니다. 서비스 기간은 워런티 시작일로부터 3개월간입니다.

The Service includes:

본 서비스는 다음을 포함합니다.

- Support of Hardware Installation
하드웨어 설치 지원
- Support of Operating System (Windows, Linux) Installation
운영시스템 (윈도우, 리눅스)의 설치 지원
- Support of Device Driver and Firmware Installation
디바이스 드라이버 및 펌웨어 설치 지원
- Identification of known issues
알려진 문제점의 식별
- Q&A support of manuals included with shipment
매뉴얼의 Q&A 지원

The Service does not include:

본 서비스는 다음을 포함하지 않습니다.

- Support of a program that you use in the environment that is not stated in the manual
매뉴얼에서 언급되지 않은 환경에서 귀하가 사용하는 프로그램의 지원
- Support of a program that the Lenovo server does not support
레노버 서버가 지원하지 않은 프로그램의 지원
- Support of a program that has been modified by the customer
고객이 수정한 프로그램의 지원
- Consulting and performance tuning

- 상담 및 성능 조정
- Various settings based on your unique environment
 - 귀하의 특수환경에 기초한 다양한 세팅
- Third-party switch connection settings
 - 써드파티 스위치 연결 세팅
- Installation, how to use and troubleshoot applications such as VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
 - VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director와 같은 애플리케이션의 설치, 이용방법, 문제해결
- Backup / Recovery design setting method
 - 백업 및 복구 디자인
- Setup of Flash Copy, Volume Copy and Remote Copy
 - 플래쉬 카피, 볼륨 카피, 원격 카피의 설정
- System or data migration
 - 시스템 내지 데이터 이전

For Korea only

대한민국 한정

Preventative Maintenance (PM) Services

예방적 유지보수 (PM) 서비스

Lenovo offers onsite hardware PM (preventative maintenance) service for Lenovo System x server

레노버는 레노버 시스템 x 서버에 대하여 현장 하드웨어 PM 서비스를 제공합니다.

- a. System log inspection and review for system health status verification
 - 시스템 로그 검사 및 시스템 안전상황 확인 점검
- b. Firmware update service if critical update required
 - 중요한 업데이트가 필요할 경우 펌웨어 업데이트 서비스
- c. Device driver update if critical update required
 - 중요한 업데이트가 필요할 경우 기기 드라이버 업데이트

Terms of Reference:

관련조건

- a. This service is only applicable to machines under Lenovo warranty.
 - 본 서비스는 레노버 워런티의 적용대상 기계에만 적용됩니다.
- b. PM service will be provide on a quarterly basis
 - PM 서비스는 분기별로 제공됩니다.
- c. Data backup is the responsibility of the customer and must be taken by the customer before this service is done
 - 데이터 백업은 고객의 책임이며 본 서비스가 제공되기 전에 고객이 데이터 백업 조치를 취하여야 합니다.

Extended Time Services

서비스 시간 연장

Standby at customer site during the critical system status

중요 시스템 상황 동안 고객의 사업장에서 대기하고

- a. HW Configuration change & rearrangement service
 - HW Configuration의 변경 및 서비스일정 재조정
- b. HW Re-location service in a same building or floor
 - 동일 건물 내지 바닥에 있는 HW 위치 변경 서비스
- c. HW option parts upgrade service
 - HW 선택 부품의 업그레이드 서비스

Lenovo will dispatch an onsite technician to perform when customer requests support.

레노버는 고객이 지원을 요청할 경우 현장에 기술자를 파견합니다.

Terms of Reference:

관련조건

- a. This Service is only applicable to machines under Lenovo warranty and MA contract.
 - 본 서비스는 레노버 워런티 및 MA 계약이 적용되는 기계에 대하여만 적용됩니다.
- b. Service requested outside of normal business hours will be performed only for machines in 24 hour contracts.

정상적인 영업시간 이외의 시간에 서비스가 요청될 경우 24시간 계약이 체결된 기계에 대하여만 서비스가 제공됩니다.

c. Support time includes additional time with planning, travel, etc.

지원시간에는 계획, 출장 등의 추가적인 시간을 포함합니다.

d. The end-customer details must be furnished to Lenovo when service is purchased through BP.
BP를 통하여 서비스가 구매된 경우, 레노버에게 최종사용자 세부사항이 전달되어야 합니다.

e. At a minimum, a 4 hour support request is required at a time.
최소한, 1회당 4시간의 지원요청이 요구됩니다.

f. Data backup is the responsibility of the customer and must be taken by the customer before this service is provided.
데이터 백업은 고객의 책임이며 본 서비스가 제공되기 전에 고객이 데이터 백업 조치를 취하여야 합니다.

g. HW MA Services, Operating system, application SW re-installation, initial configuration, Data restoration are not included in this service and is the responsibility of the customer.
본 서비스에는 HW MA 서비스, 운영시스템, SW 재설치 애플리케이션, 최초 설정, 데이터 복구는 포함되어 있지 않으며, 이는 고객의 책임사항입니다.

Software Onsite Service

소프트웨어 현장 서비스

Lenovo provides onsite support in response to customer service requests for software support as follows:

레노버는 고객의 소프트웨어 지원 요청에 대응하여 다음과 같은 현장 지원을 제공합니다.

Lenovo software onsite services provide the following support:

레노버 소프트웨어 현장 서비스는 아래의 지원을 제공합니다.

a. Problem Support for OS (Linux/Windows) based on Lenovo X86

레노버 X86에 기초한 OS(리눅스/윈도우)에 대한 문제 지원

b. On-site support for problem support

문제 지원에 대한 현장 지원

c. 24*7 Support

7일 24시간 지원

d. Perform Regular System check(Quarterly)

정기적인(분기별) 시스템 점검 이행

Terms of Reference:

관련조건

a. This service DOES NOT include Subscription (License).

본 서비스는 라이선스 계약을 포함하지 않습니다.

b. To support New defect, Subscription has to be contracted separately.

새로운 장애를 지원하기 위하여는 서브스크립션계약이 되어 있어야 합니다.

c. This services is ONLY for OS(Linux/Windows) and on machines under Lenovo warranty.

본 서비스는 OS(리눅스/윈도우)만을 위한 것이며 레노버 워런티의 적용을 받은 기계에 한정됩니다.

For Australia only

호주 한정

Service Definitions/Descriptions:

서비스 정의/설명

Clause vii. (Hours of Field Service Coverage) is deleted and replaced with:

제7조(필드 서비스 시간 커버리지)는 삭제되고 다음으로 대체됩니다.

Local business hours coverage, 5 days per week, excluding local public & national holidays. Or if the relevant upgrade is purchased, 24x7 coverage: 24 hours per day, 7 days per week, 365 days per year.

지역 영업 시간 커버리지, 지역 및 국가 공휴일을 제외하고 주5일. 또는 관련 업그레이드가 구매된 경우, 24x7 커버리지 : 연중 무휴 주7일, 1일 24시간

Clause viii (Response Times) is amended by deleting the following sections:

제8조 (대응시간)은 다음 조항이 삭제됩니다.

- An 8 Hour Response;

8시간 대응

- A 6 Hour Committed Service Repair (CSR);

6시간 CSR

- An 8 Hour Committed Service Repair (CSR); and

8시간 CSR

- A 24 Hour Committed Service Repair (CSR).

Warranty Upgrades

워런티 업그레이드

The following sections are deleted:

다음의 조항은 삭제됩니다.

- c. Onsite Repair 24x7 8 Hour Response;
24x7 8시간 대응 현장 보수
- i. Technician Installed Parts 24x7 6 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 24x7 6 Hour Committed Service Repair
기술자 부품설치 24x7 6시간 서비스수리(CSR) – 또는 현장보수 24x7 6시간 서비스수리
- h. Technician Installed Parts 24x7 8 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 24x7 8 Hour Committed Service Repair
기술자 부품설치 24x7 8 시간 서비스수리(CSR) – 또는 현장보수 24x7 8 시간 서비스수리
- g. Technician Installed Parts 24x7 24 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service Repair
기술자 부품설치 24x7 24 시간 서비스수리(CSR) – 또는 현장보수 24x7 24 시간 서비스수리

The following is added to Section 11 (Warranty of Services):

다음의 내용이 제11조(서비스의 보장)에 추가됩니다.

Important Notice:

중요사항 고지

THIS WARRANTY SERVICES AGREEMENT GIVES YOU SPECIFIC LEGAL RIGHTS. YOU ALSO HAVE OTHER RIGHTS AT LAW, INCLUDING UNDER THE AUSTRALIAN CONSUMER LAW. NOTHING IN THIS WARRANTY AFFECTS STATUTORY RIGHTS OR RIGHTS AT LAW, INCLUDING RIGHTS THAT CANNOT BE WAIVED OR LIMITED BY CONTRACT.

본 워런티 서비스 계약은 귀하에게 특별한 법적 권리를 부여합니다. 또한, 귀하는 법률상 호주소비자법상의 권리를 포함하여 다른 권리도 보유하고 있습니다. 법률상 포기되거나 제한될 수 없는 권리를 포함하여, 법률상의 권리는 본 계약에 영향 받지 않습니다.

We are required by the Australian Consumer Law to include the following statement:

호주소비자법에 따라 다음의 내용이 포함되었습니다.

Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and compensation for any reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

호주소비자법상 제외될 수 없는 보장사항은 당사의 제품에서도 보장됩니다. 귀하는 중대한 계약위반에 대하여 환불 및 합리적으로 예견할 수 있는 손실 또는 손해에 대한 보상을 요구할 권리를 보유합니다. 또한 귀하는 제품에 하자가 있으나 중대하지 않은 경우에는 제품의 수리 내지 교환을 요구할 권리를 보유합니다.

Nothing in this Warranty Services Agreement will operate so as to exclude, restrict or modify the application of any of the provisions of Schedule 2 of the *Competition and Consumer Act 2010 (Cth)* or any State or Territory consumer protection legislation ("Relevant Legislation"), the exercise of a right conferred by such a provision or any liability of Lenovo for a breach of a condition, warranty or guarantee implied by such a provision, where the Relevant Legislation would render it void to do so. To the extent permitted by law under the Relevant Legislation, Lenovo expressly limits its liability for a breach of any condition, warranty or guarantee implied by virtue of the Relevant Legislation to, at Lenovo's option:

2010년 경쟁 및 소비자법의 스케줄 2, 또는 주 내지 지역 소비자 보호법령("관련법령")이 그에 따른 관련법령의 적용, 그러한 조항에 의하여 부여되는 권리 내지 그러한 조항이 함의하는 조건, 워런티, 보장사항을 레노버가 위반한 경우의 책임의 이행을 배제, 제한, 수정하는 것을 무효로 하는 경우, 본 계약은 관련법령의 적용의 제한, 관련법령에 따른 권리의무를 배제, 제한, 수정하지 않습니다.

(a) In the case of goods, any one or more of the following:

재화의 경우, 다음의 하나 이상이 적용됩니다.

- (i) the replacement of the goods or supply of equivalent goods;
재화의 교체 내지 동등물의 제공
- (ii) the repair of the goods;

- (iii) 재화의 수리
the payment of the cost of replacing the goods or of acquiring equivalent goods; or
- (iv) 재화의 교체 내지 동등물 취득 비용의 지불
the payment of the cost of having the goods repaired; or
재화의 수리 비용의 지불
- (b) in the case of services:
서비스의 경우
 - (i) the supplying of the services again; or
서비스의 재 제공
 - (ii) the payment of the cost of having the services supplied again.
서비스를 다시 제공하기 위한 비용의 지불

Section 13.13 is deleted and replaced with the following:

제13.13조는 삭제되고 다음으로 대체됩니다.

If you obtain Service under this Agreement, your contact information, including name, phone numbers, address, and e-mail address may be collected by Lenovo from you directly or from our authorized service providers and used in connection with performing warranty Services. We may also contact you to inquire about your satisfaction with our warranty service or to notify you about any product recalls or safety issues. In accomplishing these purposes, we may provide your information to a third party or related entity we use to support us in providing the Warranty Service. These third parties and related entities may be located outside Australia. The relevant markets change from time to time (e.g., as we change our third party support arrangements) and it is not practicable to list those markets here. We require all parties to whom we disclose your contact information to only use that information for the purpose of supporting us to provide the Warranty Service and to take appropriate steps to protect your contact information from unauthorized use or disclosure. We may also disclose your contact information where required or permitted by law. Lenovo's privacy policy is available at <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Our policy contains details about our process for managing any queries or complaints regarding handling personal information.

귀하가 본 계약상 서비스를 구입한 경우, 레노버 내지 레노버 지정 서비스제공자가 귀하의 상호, 전화번호, 주소, 이메일 주소, 주소를 포함한 연락처 정보를 수집할 수 있고, 이러한 정보는 워런티 서비스이행과 관련하여 사용될 수 있습니다. 레노버는 귀하의 워런티 서비스 만족도를 조사하기 위하여 또는 제품 리콜 또는 안전문제를 고지하기 위하여 귀하에게 연락을 취할 수 있습니다. 이러한 목적을 위하여, 레노버는 귀하의 정보를 레노버가 워런티 서비스를 제공하기 위하여 레노버를 지원하는 제3자 또는 관련자에게 제공할 수 있습니다. 이들 제3자 내지 관련자는 호주 밖에 소재할 수 있습니다. 관련 국가는 수시로 변경되며(예컨대, 레노버가 제3자 지원 계약을 수정하는 경우) 여기에 그러한 국가를 나열하는 것은 실현가능하지 않습니다. 레노버는 레노버가 귀하의 정보를 제공하는 당사자에게 워런티 서비스를 제공하는 데 필요한 용도로만 사용하고 귀하의 연락처 정보가 무단으로 사용되거나 공개되지 않도록 필요한 보호조치를 취하도록 요구하고 있습니다. 관련 법률상 요구되거나 허용되는 경우에는 귀하의 연락처 정보를 공개할 수 있습니다. 레노버의 개인정보 보호정책에 대하여는 <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>를 참고하시기 바랍니다. 당사의 정책은 개인정보취급에 대한 질의 및 불만을 관리하는 절차의 세부사항을 포함하고 있습니다.

The following are added as new Sections to 13:

제13조에 다음의 내용이 추가됩니다.

- 13.19 When a Service involves the replacement of a product or part, the replaced product or part becomes Lenovo's property
서비스가 제품 내지 그 부품의 교체와 관련되는 경우, 교체된 제품 내지 부품은 레노버의 소유가 됩니다.
and the replacement product or part becomes your property.
그리고 교체제품 내지 부품은 귀하의 소유가 됩니다.
- 13.20 Only unaltered Lenovo products and parts are eligible for replacement. The replacement product or part provided by Lenovo will be in good working order and functionally equivalent to the original product or part. The replacement product or part may not be new.
개조되지 않은 레노버 제품 및 부품만이 교체의 대상이 될 수 있습니다. 레노버가 제공하는 교체 제품 내지 부품은 정상작동하며 원래의 제품 내지 부품과 동일한 성능입니다. 대체 제품 내지 부품은 새 것이 아닐 수 있습니다.
- 13.21 Except to the extent permitted by law, the replacement product or part shall be warranted for the balance of the period remaining on the original product.
법률상 허용되는 경우를 제외하고, 교체 제품 내지 부품은 원래 제품의 잔존 워런티 기간에 따릅니다.

- 13.22 Products and parts presented for repair may be replaced by refurbished products or parts of the same type rather than being repaired. Products and parts that are repaired may be repaired using refurbished parts. Product repair may result in loss of data, if the product to be repaired is capable of retaining user-generated data.
- 수리를 위하여 제공되는 제품 및 부품은 수리 대신 동일 유형의 리퍼비시 제품 또는 부품으로 교체될 수 있습니다. 제품 및 부품은 리퍼비시 제품을 사용하여 수리될 수 있습니다. 수리되는 제품이 사용자가 생성한 데이터를 보관하는 경우 제품 수리는 데이터의 손실을 야기할 수 있습니다.

For India only

인도 한정

Section 13.8 is deleted and replaced with the following:

Neither of us will bring a legal action, regardless of form, arising out of or related to this Agreement or the transaction under it more than two years after the cause of action arose, unless otherwise required by applicable law. After such time limit, any legal action arising out of this Agreement or the transaction under it and all respective rights related to any such action shall lapse, unless otherwise required by applicable law without the possibility of contractual waiver or limitation.

제13.8조는 삭제되고 다음으로 대체됩니다.

각 당사자는 관련법령이 달리 규정하지 않는 한, 각 당사자는 법적 원인이 발생한 때로부터 2년 이후에는 본 계약 또는 본 계약에 따른 거래와 관련된 법적 청구(형태 불문)를 할 수 없습니다. 이러한 시간적 한계 이후에는, 본 계약 또는 본 계약에 따른 거래와 관련하여 제기된 법적 청구는, 관련법령에 달리 규정하지 않는 한, 계약상 포기나 제한의 가능성 없이 법적 효력을 상실합니다.

For Indonesia only

인도네시아 한정

The following are added as new sub Sections to 13:

다음 조항이 제13조에 추가됩니다.

- 13.23 The parties hereby waive the provisions of Article 1266 of the Indonesian Civil Code to the extent such provision requires a court pronouncement for unilateral termination of this Agreement.
- 본 계약의 일방적 해지에 대한 법원의 결정을 요구하는 한도에서 인도네시아 민법 제1266조의 규정을 포기합니다.
- 13.24 All notices, requests, reports or other communications shall be made in English language.
- 모든 통지, 요청, 보고, 기타 통신은 영어로 이루어집니다.
- (i) In the event of any inconsistency or different interpretation between the Indonesian language version and the English language version, the Indonesian language version is deemed to be automatically amended (with effect from the date of the execution of the English language version) to make the relevant part of the Indonesian language version consistent with the relevant part of the English language version
- 인도네시아어본과 영문본 사이에 불일치가 있는 경우, 인도네시아어 본의 해당 부분이 영문본 해당 부분에 맞게 자동적으로 수정되는 것으로 간주한다(영문본의 체결시점에 효과가 발생하는 것으로 함).
- (ii) Each party (i) acknowledges that, with its agreement, this Agreement has been predominantly negotiated in the English language; (ii) represents that it has read and fully understands the contents and consequences of this Agreement; (iii) represents that it has made and entered into this Agreement freely and without duress and (iv) represents that it has received independent legal advice with regard to this Agreement.
- 각 당사자는 (i) 본 계약은 대부분 영어로 협상되었음을 양지하고, (ii) 본 계약의 내용 및 결과를 읽고 충분히 이해하였음을 보장하며, (iii) 자유 의사 상태에서 본 계약을 체결하였음을 보장하고, (iv) 본 계약에 대하여 독립적인 법적 조언을 받았음을 보장합니다.

Section 14 is deleted and replaced as follows:

제14조는 삭제되고 다음으로 대체됩니다.

This Agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of the Republic of Indonesia, without regard to its or any other jurisdiction's conflicts of laws principles. All claims or disputes arising out of or in connection with this Agreement shall be heard exclusively by and in accordance with arbitration rules of the Indonesian National Board of Arbitration ("BANI") ("Rules"). To that end, each party irrevocably consents to the exclusive jurisdiction of, and venue in, such arbitration, and waives any: (i) objection it may have to any proceedings brought in any such arbitration, (ii) claim that the proceedings have been brought in an inconvenient forum, and (iii) right to object (with respect to such proceedings) that

such arbitration does not have jurisdiction over such party. Without limiting the generality of the forgoing, each party

specifically and irrevocably consents to personal and subject matter jurisdiction for such claims or disputes in BANI, and to the service of process in connection with any such claim or dispute by the mailing thereof by registered or certified mail, postage prepaid such party, at the address set forth in, or designated pursuant to, this Agreement. To the fullest extent permitted by law, each party hereby expressly waives (on behalf of itself and on behalf of any person or entity claiming through such party) any right to a trial by jury in any action, suit, proceeding, or counterclaim of any kind arising out of or in any manner connected with this Agreement or the subject matter hereof. The arbitration must be conducted in Jakarta at the facilities of BANI by one arbitrator appointed in accordance with the Rules. Any notice of arbitration, response or other communication given to or by a party to the arbitration will be given and deemed to have been received as provided in the Rules. The costs of the arbitration will be determined and paid by the parties to the arbitration as provided in the Rules. Each party hereby renounces any right it may otherwise have to appeal or seek relief from the award or any decision of the arbitrators contained therein and agrees that, in accordance with Article 60 of Law No. 30 of 1999 of the Republic of Indonesia on Arbitration and Alternative Dispute Resolution ("Arbitration Law"), no party shall appeal to any court from the award or decision of the arbitrators contained therein.

본 계약은 국제사법 규정의 적용 없이 인도네시아 법률에 의하여 규율되고 해석됩니다. 본 계약과 관련하여 발생하는 모든 청구 내지 분쟁은 인도네시아 국립중재위원회("BANI")의 중재규칙에 따라 배타적으로 해결됩니다. 이를 위하여, 각 당사자는 동 위원회의 배타적인 관할에 대하여 철회가능성 없이 동의하며, (i) 해당 중재절차에 대하여 가지는 이익, (ii) 불편의 법정의 항변, (iii) 동 위원회에게 해당 절차와 관련하여 관할권이 없다고 주장할 권리를 포기한다. 각 당사자는 특히, 철회가능성 없이, 그러한 청구 내지 주장에 대한 대인관할, 사물관할이 BANI에 있음을 동의하고, 본 계약에 따른 주소지에서 상대방에 대한 등록우편, 선급우편으로 송달을 실시함에 대하여 동의합니다. 법률상 허용되는 최고 한도 내에서 각 당사자는 본 계약 내지 그 규율대상과 관련된 모든 종류의 법적조치, 절차, 반소에서 배심재판 받을 권리를 (자신 및 자신을 통하여 권리를 주장하는 자를 대신하여) 포기합니다. 중재는 자카르타에서 동 위원회의 규칙에 따라 선임된 1명의 중재인에 의하여 BANI의 시설에서 행해져야 합니다. 모든 중재 통지, 답변서 기타 중재에 대한 송달은 동 위원회의 규칙에 따라 이행되고 그에 따라 송달된 것으로 간주됩니다. 중재비용은 동 위원회 규칙에 따라 결정되고 지불됩니다. 각 당사자는 중재인의 결정을 다투거나 이에서 벗어날 권리를 포기하고, 1999년 인도네시아 중재법(법률 제30호) 제60조에 따라 어느 당사자도 중재인의 결정에 대하여 법원에 이의를 제기할 수 없음에 동의합니다.

For Malaysia only

말레이시아 한정

The following is added to Section 13.13:

제13.13조로 다음의 내용이 추가됩니다.

You may make inquiries or complaints, and access or correct such information or limit the processing of personal data by contacting the Data Privacy Officer via telephone at +603 7710 9012 or via e-mail at Lenovomy@lenovo.com. Note that it will be necessary for Lenovo and the Enterprise of which it is a part to process such information in connection with this Agreement and the products or Services, without which Lenovo will not be able to carry out its performance of this Agreement. You represent and warrant that the consent of individuals whose information you have disclosed to Lenovo and the Enterprise of which it is a part have been sufficiently obtained to allow Lenovo and the Enterprise of which it is a part to process the same for purposes relating to this Agreement and the products or Services.

귀하는 전화(+603 7710 9012) 내지 이메일(Lenovomy@lenovo.com)을 통하여 개인정보보호 담당자에게 연락을 취하여 정보에 대하여 질문, 이의제기, 접근, 오류수정, 처리제한을 요구할 수 있습니다. 레노버 및 그 계열사가 본 계약과 관련하여 그러한 정보를 처리하는 것이 필요하며, 이러한 조치 없이는 레노버가 본 계약을 이행할 수 없음을 유의하시기 바랍니다. 귀하는 귀하가 레노버 및 그 계열사에게 제공한 개인정보가 레노버 및 그 계열사가 본 계약 및 제품 내지 서비스와 관련한 목적으로 이를 처리하는 데 아무런 문제가 없도록 개인의 동의를 받았다는 점을 보장하여야 합니다.

For New Zealand only

뉴질랜드 한정

The following is added to Section 11 (Warranty of Services):

제11조에 다음의 내용이 추가됩니다.

Notwithstanding any other provision of these Terms and Conditions, any service supplied by Lenovo are subject to the mandatory warranties and conditions of the Consumer Guarantees Act 1993 ("Act") unless You are a business or are being supplied by Lenovo for the purposes of a business, in which event pursuant to section 43 of the Act, Lenovo and You

hereby agree that the Act will not apply to these Terms and Conditions.

본 계약의 어떠한 조항에도 불구하고, 레노버가 제공한 서비스는, 귀하가 상인이거나 사업목적으로 레노버로부터 물품을 공급받지 않는 한, 1993년 소비자보장법("법률") 상의 필수적 보장사항에 따릅니다. 귀하가 상인이거나 사업목적으로 레노버로부터 물품을 공급받는 경우에는, 법률 제43조에 따라 레노버와 귀하는 법률이 본 계약조건에 적용되지 않음에 동의한다.

The following is added to Section 13.13:

제13.13조에 다음의 내용이 추가됩니다.

Lenovo will not be able to perform our service under this warranty if you refuse to provide your information or do not wish us to transfer your information to our agent or contractor. You have the right to access your personal information and request correction of any errors in it pursuant to the Privacy Act 1993 by contacting Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Address: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Telephone: +61 2 8003 8200. Email: lensyd_au@lenovo.com.

귀하가 귀하의 정보를 제공하기를 거절하거나 귀하의 정보를 당사의 대리인이나 계약자에게 제공하는 것을 원하지 않는 경우 레노버는 본 워런티 상의 서비스를 이행할 수 없습니다. 귀하는 1993년 정보보호법에 따라 호주, 뉴질랜드 법인(Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Address: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Telephone: +61 2 8003 8200. Email: lensyd_au@lenovo.com)에 연락을 취하여 귀하의 개인정보에 접근하거나 오류시정을 요구할 권리가 있습니다.

For Singapore / Vietnam / Cambodia / Brunei / Laos / Myanmar only

싱가포르/ 베트남/ 캄보디아/ 브루나이/ 라오스/ 미얀마 한정

The following is added to Section 13.13

제13.13조에 다음의 내용이 추가됩니다.

You agree that where you provide Personal Data to Lenovo, you agree that you comply with all applicable Data Protection Requirements and you will ensure that any third party who has provided such information to you, complies with all applicable Data Protection Requirements. In particular you agree not to transfer any Personal Data beyond the territory of Singapore without Lenovo's prior approval and shall respond to (and provide reasonable assistance to Lenovo in responding to) any request or query by individuals whose Personal Data you have collected (where applicable), processed, used or disclosed, for information as to their Personal Data or how it may have been used and/or for the correction of such Personal Data. Data Protection Requirements shall mean the Personal Data Protection Act (Act 26 of 2012) and any regulations and/or guidelines implementing or made pursuant to them and any similar law and regulations in the Territory. Personal Data shall have the meaning set out in applicable Data Protection Requirements, that is, "data, whether true or not, about an individual who can be identified — (a) from that data; or (b) from that data and other information to which the organization has or is likely to have access.

귀하는 귀하가 레노버에게 개인데이터를 제공하는 경우 관련 데이터보호 준수사항을 준수함에 동의하고 귀하에게 그러한 정보를 제공하는 제3자가 관련 데이터보호 준수사항을 준수하도록 할 것임을 동의합니다. 특히, 귀하는 레노버의 사전 동의 없이 싱가포르 이외의 지역으로 개인데이터를 이전하지 않을 것임에 동의하고, 귀하가 수집, 처리, 사용 또는 공개한 개인데이터 정보의 주체에 의한 개인데이터에 대한 정보 및 이용현황 또는 개인데이터의 수정에 대한 요구 또는 질문에 대응하여야 합니다(또는 레노버가 대응하는 데 합리적인 조력 제공). 데이터보호 준수사항이란 개인데이터 보호법 및 동법을 실행 내지 동법에 따라 마련된 관련규제, 가이드라인, 기타 유사한 법령을 의미합니다. 개인데이터는 데이터보호 준수사항에 따르며, 즉, "진실여부를 불문하고, (a) 그 자체로부터 또는 (b) 당해 조직이 보유하거나 접근할 수 있는 정보와 결합하여 개인을 식별할 수 있는 개인에 관한 정보를 의미합니다.

The following is added as a new sub Section to 13:

제13조에 다음의 내용이 추가됩니다.

13.25 Subject to the rights provided to Lenovo's affiliates as provided elsewhere in this Agreement, a person who is not a party to this Agreement shall have no right under the Contracts (Right of Third Parties) Act to enforce any of its terms.

본 계약의 다른 조항에서 규정된 바와 같이 레노버 계열사에 부여된 권리를 제외하고는, 본 계약의 당사자가 아닌 자에게는 본 계약의 조건을 집행하기 위한 계약법(제3자의 권리)에 따른 권리가 인정되지 않는다.

Section 14 is deleted and replaced with the following:

제14조는 삭제되고 다음으로 대체됩니다.

This Agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of Singapore, without regard to its or any other jurisdiction's conflicts of laws principles. All claims or disputes arising out of or in connection with this Agreement shall be heard exclusively by a court located in Singapore.

본 계약은 국제사법 규정의 적용 없이 싱가포르 법에 따라 규율되고 해석됩니다. 본 계약과 관련한 모든 청구와 분쟁은 싱가포르 법원에게 배타적인 관할권이 있습니다.

For Hong Kong and Macau only

홍콩 및 마카오 한정

The following is added as a new sub Section to 13:

다음의 내용이 제12조에 추가됩니다.

13.26. Subject to the rights provided to Lenovo's affiliates as provided elsewhere in this Agreement, a person who is not a party to this Agreement shall have no right under the Contracts (Right of Third Parties) Ordinance (Cap. 623) to enforce any of its terms.

본 계약의 다른 조항에서 규정된 바와 같이 레노버 계열사에 부여된 권리를 제외하고는, 본 계약의 당사자가 아닌 자에게는 본 계약의 조건을 집행하기 위한 계약(제3자의 권리) 조례(Cap. 623)에 따른 권리가 인정되지 않는다.

Section 14 is deleted and replaced with the following:

제14조는 삭제되고 다음으로 대체됩니다.

This Agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of Hong Kong S.A.R., without regard to its or any other jurisdiction's conflicts of laws principles. All claims or disputes arising out of or in connection with this Agreement shall be heard exclusively by a court located in Hong Kong S.A.R..

본 계약은 국제사법 규정의 적용 없이 홍콩법에 의하여 규율되고 해석됩니다. 본 계약과 관련한 모든 청구와 분쟁은 홍콩 법원에게 배타적인 관할권이 있습니다.

For Taiwan only

대만 한정

The following is added as a new sub Section to 13:

다음의 내용이 제13조에 추가됩니다.

13.27 You declare that you have been provided with the statutory review period and informed of the subsequent registration and activation upon the purchase of a service and have reviewed the terms and conditions of the Agreement.

귀하는 법령상의 검토기간을 제공받았고, 서비스구매에 따른 후속 등록 및 활성화에 대하여 안내를 받았으며, 본 계약조건을 검토하였음을 인정한다.