



# 联想基础设施解决方案集团 服务协议

**注意：**请仔细阅读以下条款。本《联想基础设施解决方案集团服务协议》(本“协议”)是贵方与下述联想关联方(“联想”或“我方”)之间具有约束力的法律协议。贵方使用或注册服务，即表示贵方接受这些条款。如果贵方不希望接受这些条款，则请勿使用或注册服务，而应在购买日期后三十 (30) 天内通知联想或贵方的卖家，以便取消服务并获得退款。一旦贵方注册此服务，联想将不提供退款。

**签约实体：**本协议是贵方与贵方购买服务所在市场的联想之间签订的协议。如果在购买所在市场内并无经联想确定的关联方，则以 Lenovo Global Technology HK Ltd. 作为联想签约实体。

## 1. 本协议涵盖的内容

本协议连同有限保修声明，是贵方与联想之间就贵方发票或订单确认函中所载产品通过部件编号销售之保修延期、保修升级、保修后和其他服务(各称为“服务”)而达成的完整协议。它取代和替代贵方与联想之间就任何服务进行的任何先前口头或书面沟通内容。贵方于任何订单或书面沟通中提出的任何附加或不同条款均属无效且不具有任何效力。本协议仅按照下文规定修改有限保修声明。本协议包括通过部件编号提供的服务的说明。并非所有服务都在所有地区或所有市场中提供，附录 A 中规定的市场特定条款应优先于本协议正文中的任何条款。本协议仅适用于贵方购买的服务。根据本协议购买的任何服务将根据以下适用说明进行提供。

## 2. 本协议不涵盖的内容

联想在本协议项下提供的服务范围不包括以下内容：**(i)** 产品的不间断或无错误运行；**(ii)** 贵方数据的丢失或损坏；**(iii)** 任何软件程序，无论是随产品提供还是随后安装；**(iv)** 因不当使用、滥用、意外事故、修改、不适宜的物理或环境条件(包括但不限于未能充分保护产品免遭腐蚀、污染等的条件)、自然灾害、电涌、维护不当或未依照产品规范使用所造成的故障或损坏；**(v)** 由非授权服务提供商所造成的损坏；**(vi)** 由任何第三方产品(包括联想可能应贵方的要求而提供或集成到联想产品中的产品)所造成的故障或损坏；**(vii)** 识别标签被改动或识别标签被移除的联想产品或非联想产品中的产品或部件；**(viii)** 配件、供应物品、超出其读/写或磨损限制的某些设备(如 fusion I/O 和固态设备)，以及某些部件，如电池、外框和外盖；或 **(ix)** 贵方产品在本协议日期或之前发生的任何先前已存在缺陷。如果因上述 **(i) - (ix)** 款原因导致问题或缺陷，则联想没有义务履行任何服务，并且不对任何拒绝履行之行为负责。

## 3. 服务注册和地点信息

服务注册是联想授权贵方所购买的联想硬件产品获得贵方所购买服务的过程。如果服务已通过贵方的联想硬件得到配置，则可能已经预先注册过。但是，贵方或贵方授权代表必须确保贵方在联想硬件购买之日起三十 (30) 天内在联想注册贵方的相关服务。

根据贵方购买的服务等级，除注册外，可能还需要地点信息。为确保联想能够提供相关服务等级，需要提供地点数据。

未能为贵方的联想产品提供地点数据，可能导致联想无法履行贵方购买的服务和/或服务等级。如果贵方打算更改贵方的联想产品的地点，贵方必须在联想产品迁移之前告知联想新的预期地点，以确保贵方服务等级的持续有效资格。如果在贵方的新地点无法提供相同的服务等级，则贵方同意联想为贵方联想产品提供的服务等级将更改为联想确定的、能够在联想产品所在新地点中提供的最接近的可实现水平。有关提供地点信息的说明，请访问 <https://support.lenovo.com/productregistration>。在提供地点信息后的最多三十 (30) 天内，可能无法提供服务。

## 4. 保修服务升级/保修后服务(维护服务)

如果贵方购买了维护服务，则贵方的基本保修将根据贵方购买的维护服务按照下文第 4.1 和 4.2 节的规定进行升级和/或延期。

只有在以下情况下，才能为联想硬件提供服务：(i) 保修服务升级是在联想硬件的基本保修期内购买和注册的；或 (ii) 仅在联想硬件处于联想确定的良好工作状态时，才为保修后服务提供服务。

如果贵方购买了保修后服务，则我方保留在保修后服务购买日期之后检查贵方合格硬件的权利。如果贵方的联想硬件不符合联想确定的保修后服务的可接受状况，则我方将通知贵方，并告知贵方将联想硬件恢复到工作状态所需的成本。如果贵方未按照联想的规定使联想硬件恢复到工作状态，则联想保留终止保修后服务的权利，而无需向贵方退款。

如果联想硬件的基本保修期结束与保修后服务注册的购买和完成注册之间存在时间差距，则联想保留在保修后服务范围的前 30 天内拒绝服务的权利。此外，联想硬件须在保修期开始时处于良好工作状态，且可供联想进行检查以就此进行核实。

本第 4.1 和第 4.2 节中规定的服务等级和服务说明适用于贵方购买的适用维护服务。这些服务仅与某些产品兼容。这些服务的提供始终受制并取决于部件的可用性以及有限保修声明和本协议中规定的例外和除外情况。

## 4.1 定义

### 4.1.1 服务特定定义

**维护服务**是指保修服务升级和/或保修后服务。

**保修后服务**是指在基本保修期结束后提供的服务。

**保修延期**是指将基本保修的期限再延长一段时间的服务。

**保修服务升级**是指提升基本保修以提供更高服务等级的服务，其取决于所购买的服务类型，还可能包括额外服务（例如 CRU 的技术人员安装服务）。

### 4.1.2 其他定义

**基本保修**是指购买联想硬件时附带的保修，如有限保修声明中所述。

**CSR 服务**是指本协议中被指定为 CSR 或承诺服务维修的任何维护服务或服务等级。

**客户可更换部件 (CRU)** 是指被指定为客户可更换部件的替换部件。如第 4.2.8 节所述，CRU 可被指定为 1 级或 2 级，并且每个 CRU 的指定都在贵方联想硬件随附的印刷资料中列出，也可在线访问 [www.lenovo.com/CRUs](http://www.lenovo.com/CRUs)。

**暗位**是指无法直接交付部件或需要输入访问代码的任何位置。

**合格硬件**是指已注册维护服务的联想硬件。

**eSupport** 是指联想与客户之间通过联想批准的电子方式（例如 eSupport 门户或电子邮件）进行的通信。

**现场更换部件 (FRU)** 是指不属于 CRU 的联想硬件的任何更换部件。

**初始服务请求**是指客户首次通过电话联系联想或提交与合格硬件相关之特定问题的 eSupport 工单。

**联想认证返修 (“LCR”)** 产品仅指联想品牌的硬件，包括联想提供给客户购买的返修服务器。LCR 产品的分类和层级详情见第 5.11 节。

**现场响应**是指任何联想维护服务或服务等级，其中包括联想在目标响应时间内到达客户地点安装部件，但不包括任何 CSR 服务。

除非另有说明，否则**部件**是指 CRU 和 FRU。

**返修产品**是指已维修、升级、改进以进行转售，并可能使用二手部件的产品。这些产品不一定是第二个生命周期，但有些可能是第二个生命周期，具体取决于其来源。

**服务可用性**是指可以向联想提出初始服务请求以及联想可以开始确定问题的时间。

**技术人员安装部件**是指包括技术人员安装部件在内的服务等级，除非另有约定。如果无法远程解决贵方的产品问题，将根据贵方购买的服务等级和安装部件的响应时间，指派一名服务技术人员前往贵方的地点。

**贵方的地点**是指为合格硬件注册的地址，或者贵方在提出服务请求时提供的安装地址（如果该地址与合格硬件的注册信息不同的话，如上文第 3 节中所述）。

### 4.2.1 服务等级和响应时间可用性

某些服务等级和响应时间仅适用于某些联想硬件、某些地点，其可用性可参见 [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com)

由于地理区域的限制，指定的基本保修和/或维护服务等级可能并非在全球所有地点都适用。即使 [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com) 上指明了服务可用性，但在岛屿、偏远地区或联想常规不设有经培训工作人员的地方等地点，仍然可能适用某些地理区域限制。在此类情况下，如果联想指定，将按照联想当时适用的小时服务费率向贵方收取差旅/等待时间费用，以及产生的任何差旅费用，但不对更换部件收取额外费用。请联系贵方的联想代表或经销商，了解市场可用性详情和地点特定信息。如果未指明服务可用性，联想可能仍能满足贵方的独特要求，但可能会收取额外费用。请联系贵方的联想代表或经销商，了解市场可用性详情和地点特定信息。

#### 4.2.2 维护服务部件编号说明

如果贵方不确定贵方为联想硬件购买了哪些维护服务（如有），则联想服务部件编号通常遵循命名结构，使贵方能够为给定部件编号确定适用的服务等级。以下示例中并非所有字段都与贵方的联想硬件和/或服务相关。在相关情况下，部件编号说明中也将会显示更多信息（例如包括高级支持的情况）。在某些情况下，并非所有服务说明都包含在部件编号中。

	期限	保修后 (如适用)	高级 <sup>1</sup> 支持（如 包含）	服务可用性	响应时间	KYD (如包含)	产品描述
示例：	3 年	保修后	高级	全天候	4 小时	+ KYD	SR650

<sup>1</sup> 有关高级支持服务的详细信息，请参见第 4.3 节

#### 4.2.3 服务和等级

以下条款适用于通过部件编号提供的适用保修服务升级和保修后服务，下表载明了从 2024 年 11 月起，联想提供的核心服务等级和服务说明。

##### (i) 联想核心现场响应服务等级

服务等级	服务等级说明	技术人员安装部件
标准下一个工作日 (NBD)	如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将指派一名服务技术人员以下一个工作日为目标并携带部件（如适用）到达贵方的地点。该服务在适用市场的正常营业时间内提供，不包括当地和国家法定假日。 即使有任何相反规定，如果当地市场部件装运时间影响了下一个工作日的交付或响应，则联想应尽商业上合理的努力提供下一个工作日的交付和服务，但不对此类交付或响应时间负责。	已包括
高级下一个工作日 (NBD)	该服务包括高级支持 – 请参见第 4.3 节 如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将指派一名服务技术人员以下一个工作日为目标并携带部件（如适用）到达贵方的地点。该服务在适用市场的正常营业时间内提供，不包括当地和国家法定假日。 即使有任何相反规定，如果当地市场部件装运时间影响了下一个工作日的交付或响应，则联想应尽商业上合理的努力提供下一个工作日的交付和服务，但不对此类交付或响应时间负责。	已包括
高级全天候 4 小时响应	该服务包括高级支持 – 请参见第 4.3 节 如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议的响应时间部分（第 4.2.4 节）所述，指派一名服务技术人员在 4 小时目标内携带部件（如适用）到达贵方的地点。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。  贵方确认，对于某些联想产品和地点可提供 4 小时现场响应。如果对于产品或地点不提供 4 小时现场响应，则联想会提供从贵方提交服务请求到问题确定流程开始的 4 小时响应目标。  该服务 <b>必须</b> 与贵方产品所在地点一起在联想注册。（请参见第 3 节）	已包括

<p><b>PESS 全天候 4 小时响应</b></p>	<p>该服务等级包括高级增强存储支持 (PESS) – 请参见第 5.10 节</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议的响应时间部分 (4.2.4) 所述，指派一名服务技术人员在 4 小时目标内携带部件（如适用）到达贵方的地点。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。</p> <p>贵方确认，对于某些联想产品和地点可提供 4 小时现场响应。如果对于产品或地点不提供 4 小时现场响应，则联想会提供从贵方提交服务请求到问题确定流程开始的 4 小时响应目标。</p> <p>该服务<b>必须</b>与贵方产品所在地点一起在联想注册。（请参见第 3 节）</p>	<p>已包括</p>
-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

**(ii) 联想核心现场响应服务等级的附加服务**

下表列出了作为附加服务选项提供的服务和等级，除了先决条件类型的维护服务外，这些附加服务选项也可以进行购买。该表的最右栏中载明了每项附加服务的相关先决条件服务。

附加服务	附加部件编号服务说明	所需的先决条件部件编号服务
<p><b>附加高级承诺服务维修 (CSR) 6 小时*</b></p>	<p>该附加部件编号提升了高级全天候 4 小时服务，以便对全天候 6 小时 CSR 服务进行现场响应。对于合格硬件，仅在现有的高级全天候 4 小时保修服务升级或保修后服务在该 CSR 附加服务的整个期限内有效的情况下，才适用该服务。</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议的响应时间部分所述，在 6* 小时内指派一名服务技术人员前往贵方的地点并按照产品规范将产品恢复至运行状态。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。</p> <p>该服务<b>必须</b>与贵方产品所在地点一起在联想注册。（请参见第 3 节）</p>	<p><b>高级全天候 4 小时响应</b></p>
<p><b>附加“保留您的驱动器” (KYD)</b></p>	<p>该附加部件编号提升了保修服务升级或保修后服务，以包括“保留您的驱动器”服务。仅在现有的保修服务升级或保修后服务已制定并在本附加 KYD 选项的整个期限内有效的情况下，才适用该附加服务。</p> <p>根据有限保修声明，当联想更换贵方产品的缺陷部件时，则缺陷部件即成为联想的财产。根据本协议条款，在“保留您的驱动器”下，如果缺陷部件是 NVM，则贵方可以保留根据有限保修声明更换的缺陷部件。该服务适用于贵方产品的原始部件以及根据有限保修声明为贵方产品提供的任何更换部件。作为该服务的条件，贵方必须向联想提供贵方根据该服务保留的每个部件的序列号，并按照联想的要求签署任何文件，以确认贵方保留该部件。该服务仅适用于贵方购买的联想产品的部件。</p> <p>“保留您的驱动器”服务下唯一合格的部件是非易失性存储器（“NVM”）。NVM 是一种计算机存储器，即使关闭了电源，也能够保留所保存的数据。NVM 可包括快闪存储器、只读存储器（“ROM”）、铁电 RAM、一些类型的磁性计算机存储装置（例如硬盘驱动器、USB 密钥、软盘、磁带和光盘）。</p>	<p><b>相关保修服务升级或保修后服务</b></p>

\*响应时间因产品和地区而异 - 请参见第 4.2.1 节“响应时间可用性”和第 4.2.6 节“响应时间”

**4.2.4** 下表描述了可不时从联想购买的替代类型的维护服务和等级。

服务等级	服务等级说明	技术人员安装部件
<p><b>部件下一个工作日交付响应 (部件 NBD 交付响应)</b></p>	<p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，并且需要 CRU (1 级和 2 级)，联想将尽商业上合理的努力发送一份更换 CRU，以便在下一个工作日到达贵方的地点。如果无法通过电话解决贵方的产品问题，并且需要 FRU，则将指派一名技术人员在下一个工作日到达贵方的地点。</p> <p>该服务在适用市场所定义的正常营业时间内提供，不包括当地和国家法定假日。</p> <p>视供应情况而定，贵方可以要求联想或联想授权的服务提供商安装 2 级 CRU，但需额外收费。</p>	<p>仅 FRU</p>

<p><b>保修延期</b></p>	<p>贵方联想硬件的保修延期期限将是贵方购买的延长原始基本保修期的期限（如服务部件编号说明所示）。</p> <p>保修延期必须在贵方联想产品的原始基本保修期内购买和注册。如果贵方购买了独立的保修延期，则联想提供的服务和等级将与有限保修声明中所述的联想硬件随附的基本保修服务相同。</p> <p>视供应情况而定，贵方可以要求联想或联想授权的服务提供商安装 2 级 CRU，但需额外收费。</p>	<p>仅 FRU</p>
<p><b>下一个工作日响应 (NBD 响应)</b></p>	<p>该服务和等级也可被称为“技术人员安装部件下一个工作日响应”或“下一个工作日现场维修”</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的联想产品问题，将指派一名服务技术人员在下一个工作日到达贵方的地点。</p> <p>该服务在适用市场的正常营业时间内提供，不包括当地和国家法定假日。即使有任何相反规定，如果当地市场部件装运时间影响了下一个工作日的交付或响应，则联想应尽商业上合理的努力提供下一个工作日的交付和服务，但不对此类交付或响应时间负责。</p>	<p>已包括</p>
<p>以下服务必须与贵方产品所在地点一起在联想注册。（请参见第 3 节）</p>		
<p><b>9x5 4 小时响应 (9x5 4 小时响应)</b></p>	<p>该服务和等级也可被称为“技术人员安装部件 9x5 4 小时响应”或“现场维修 9x5 4 小时响应”。</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议的响应时间部分所述，指派一名服务技术人员在 4 小时内到达贵方的地点。该服务在适用市场所定义的正常营业时间内提供，不包括当地和国家法定假日。</p>	<p>已包括</p>
<p><b>全天候 4 小时响应 (全天候 4 小时响应)</b></p>	<p>该服务和等级也可被称为“技术人员安装部件全天候 4 小时响应”或“现场维修全天候 4 小时响应”和“现场维修全天候当天交付”</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议的响应时间部分所述，指派一名服务技术人员在 4 小时内到达贵方的地点。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。</p>	<p>已包括</p>
<p><b>全天候 2 小时响应 (全天候 2 小时响应)</b></p>	<p>该服务和等级也可被称为“技术人员安装部件全天候 2 小时响应”或“现场维修全天候 2 小时响应”</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议的响应时间部分所述，指派一名服务技术人员在 2 小时内到达贵方的地点。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。</p>	<p>已包括</p>
<p><b>全天候 8 小时承诺服务维修 (全天候 8 小时 CSR)</b></p>	<p>该服务和等级也可被称为“技术人员安装部件全天候 8 小时承诺服务维修 (CSR)”或“现场维修全天候 8 小时承诺服务维修”</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议响应时间部分所述，在 8 小时内指派一名服务技术人员到现场并按照产品规范将产品恢复至运行状态。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。</p>	<p>已包括</p>
<p><b>全天候 6 小时承诺服务维修 (全天候 6 小时 CSR)</b></p>	<p>该服务和等级也可被称为“技术人员安装部件全天候 6 小时承诺服务维修”或“现场维修全天候 6 小时承诺服务维修”</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议响应时间部分所述，在 6 小时内指派一名服务技术人员到现场并按照产品规范将产品恢复至运行状态。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。</p>	<p>已包括</p>
<p><b>全天候 24 小时承诺服务维修 (全天候 24 小时 CSR)</b></p>	<p>该服务和等级也可被称为“技术人员安装部件全天候 24 小时承诺服务维修”或“现场维修全天候 6 小时承诺服务维修”</p> <p>如果无法通过 eSupport/电话解决贵方的产品问题，将按照本协议响应时间部分所述，在 24 小时内指派一名服务技术人员到现场并按照产品规范将产品恢复至运行状态。该服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。</p>	<p>已包括</p>

**4.2.5 保留您的驱动器 (KYD)**

“保留您的驱动器”(KYD) 或“您的驱动器您的数据”(YDYD) 可能包含在服务部件编号中。根据有限保修声明,当联想更换贵方产品的缺陷部件时,则缺陷部件即成为联想的财产。根据本协议条款,在 KYD 下,如果缺陷部件是 NVM,则贵方可以保留根据有限保修声明更换的缺陷部件。该服务适用于贵方联想产品的原始部件以及根据有限保修声明为贵方产品提供的任何更换部件。作为该服务的条件,贵方必须向联想提供贵方根据该服务保留的每个部件的序列号,并按照联想的要求签署任何文件,以确认贵方保留该部件。该服务仅适用于贵方购买的联想产品的部件。

KYD 服务下唯一合格的部件是非易失性存储器 (“NVM”)。NVM 是一种计算机存储器,即使关闭了电源,也能够保留所保存的数据。NVM 可包括快闪存储器、只读存储器 (“ROM”)、铁电 RAM、一些类型的磁性计算机存储装置(例如硬盘驱动器、USB 密钥、软盘、磁带和光盘)。

#### 4.2.6 响应时间

(i) **现场响应时间** - 本协议中的现场响应时间目标以从问题确定完毕到行动计划记录在联想的呼叫管理系统中,再到 CRU 交付或服务技术人员和部件到达客户地点进行维修的时间段来衡量。除了完成问题确定所花费的时间(从初始服务请求开始平均需要 2 小时)之外,现场响应时间也适用,而问题确定涉及贵方和联想确定问题并制定所需的行动计划。

对于某些联想产品和地点可能无法提供现场响应。如果现场响应不可用,则响应时间目标为在联想呼叫管理系统中注册贵方的服务请求与作为问题确定第一步由合格代表联系客户之间的时间段。

对于可提供现场响应的地点和产品,可以购买各种时间目标选项(例如 2 小时、4 小时等)。

即使本协议或有限保修声明中有任何相反规定,本协议中规定的所有现场响应时间仅为目标时间。对于未能达到本协议规定的目标现场响应时间,联想不承担任何责任。

(ii) **承诺服务维修 (CSR) 响应时间** - 对于承诺服务维修 (CSR) 服务等级,响应时间是指在联想的呼叫管理系统中注册初始服务请求与联想产品按照其规范恢复至运行状态之间的时间段。对于可提供 CSR 服务的地点和产品,可购买各种时间响应时间选项(例如 6 小时、10 小时、24 小时等)。

#### 4.2.7 针对位于暗位的联想硬件的附加条款。

如果合格硬件位于暗位,并需要服务技术人员携带部件:

- (i) 如果合格硬件距离联想最近的仓库超过 50 公里或 45 分钟车程,则部件通过 NBD 服务订购,以允许货物运至离暗位更近的指定联想访问点或服务地点;以及
- (ii) 就 CSR 服务而言,如果合格硬件距离联想最近的仓库不超过 50 公里或 45 分钟车程范围,联想将高度紧迫地处理工单请求,但不 SLA 负责。

#### 4.2.8 部件相关条款

CRU 被指定为 1 级或 2 级。1 级 CRU 几乎不需要技能便可安装,而 2 级 CRU 需要一些技术技能和工具才能安装。联想在随更换 CRU 一起装运的材料中指定是否必须退回有缺陷的 CRU。如果需要退回 CRU,则:(i) 退货说明和容器可与更换 CRU 一起装运;以及 (ii) 如果联想没有收到贵方的缺陷 CRU,则将向贵方收取更换 CRU 的费用。

FRU 的安装必须由服务技术人员完成。对于任何技术人员安装部件,贵方必须提供合适的工作区,用于拆卸和重新组装联想硬件和任何部件。

#### 4.2.9 服务等级排除情况

排除情况适用于超出联想控制范围或因(但不限于)以下任何原因导致的产品故障:

- (i) 如果贵方选择不设置和运营电子服务,其可通过以下方式获取
- (ii) 基本保修或维护项下无需任何成本,旨在最大限度地减少系统停机时间
- (iii) 延期维护措施,其中延期维护是合格硬件的设计特征;
- (iv) 定期或紧急维护活动的期限
- (v) 因客户提供的內容或编程错误问题而导致的故障,包括但不限于內容
- (vi) 安装和集成
- (vii) 因客户或客户代表所执行的系统管理、命令、文件传输而导致的故障
- (viii) 因应客户要求所执行的工作或客户指示的其他活动而导致的故障
- (ix) 拒绝服务攻击、自然灾害、因政府、政治或其他监管行动或法院命令导致的变更、罢工或劳资纠纷、民事不服从行为、战争行为、针对当事人(包括承运人和服务提供商的其他供应商)的行为以及其他不可抗力事件
- (x) 客户或客户授权解决问题以应对需要客户参与进行来源识别和/或解决(包括履行客户对任何先决条件服务的责任)之事件的服务提供商或供应商缺乏可用性或不及时的响应时间
- (xi) 因固件或微码问题而导致的故障
- (xii) 仅限于硬件存储更换时间;不包括重建驱动器和恢复数据的时间

- (xiii) 因许可证相关问题而导致的故障
- (xiv) 在计算承诺服务维修时，客户造成的任何时间延迟将从
- (xv) 联想响应时间的整体测量中扣除。此类延迟包括但不限于：
- (xvi) 到达贵方的站点后，延迟向服务提供商提供必要的安全许可
- (xvii) 因贵方将拜访推迟到另一个更方便的时间而造成的任何时间延迟
- (xviii) 客户没有时间或对事件的响应时间不及时
- (xix) 因第三方的作为或不作为而造成未能或无法在期限内提供
- (xx) 因非联想硬件或软件而导致的故障。
- (xxi) 安装任何客户可安装的固件和/或软件更新
- (xxii) 操作系统、其他软件和/或数据的备份和恢复
- (xxiii) 客户要求或需要进行的应用程序的操作测试或其他测试
- (xxiv) 客户没有时间或对事件的响应时间不及时
- (xxv) 从服务等级要求中排除第三方产品的故障
- (xxvi) 在服务等级和保修条款可能发生变化情况下的返修或第二生命周期货物发生变化，包括但不限于联想认证返修计划 (LCR)。

### 4.3 高级支持服务（“高级支持”或“高级”）

#### 4.3.1 高级支持应包括：

- 全天候（包括节假日）获得部分市场和部分语言的联想客户服务和联想产品支持服务。
  - 对于高级 NBD 服务等级，当联想系统不可用且生产力已停止时，即联想系统在其当前状态下无法使用时，将予以优先考虑。在其他情况下，问题确定可以在下一个工作日开始，现场响应时间目标仍然是下一个工作日。
- 联系高级支持顾问，作为单一联系人（“SPOC”）解决客户向联想报告的问题。SPOC 是指担任信息联络人或协调人的个人或部门。
- 在客户购买了作为联想解决方案一部分的第三方软件时，获得联想解决方案中的第三方协作软件支持或协作软件协助。如果客户向联想提出服务请求，且联想确定该问题与联想有效保修或维护合同所涵盖的联想产品常用的合格第三方供应商软件有关，则联想将提供第三方协作软件支持或协作软件协助，在这种情况下，联想：(i) 担任 SPOC；(ii) 代表客户联系第三方供应商；(iii) 向第三方供应商提供问题确定信息；以及 (iv) 继续监控问题，并从供应商处获得状态和解决方案计划（在合理可能的情况下）。要有资格获得协作软件支持或协作软件协助，客户必须直接与相应的第三方供应商签订适当的有效支持协议从而拥有相应权利。报告后，第三方供应商全权负责提供与客户问题解决相关的所有支持、技术支持和其他服务。联想不对其他供应商产品或服务的性能负责。

协作软件支持和协作软件协助为选定第三方供应商软件提供电子或电话支持（在服务范围期间内），上述软件适用于联想高级支持所涵盖的硬件。协作支持和协作协助适用于选定的第三方供应商软件，前提是该软件不在联想高级支持范围内。当联想高级支持涵盖第三方供应商软件时，将按照本文件的软件支持部分所述提供支持。

协作软件支持和协作软件协助是单独的支持类型，分别参见第 4.3.2 节和第 4.3.3 节。

#### 4.3.2 协作软件支持

为选定的第三方供应商软件产品提供协作软件支持，在这种情况下，联想通过要求客户应用联想提供或知道的修复来调查并尝试解决问题。在某些情况下，支持可能仅限于通过安装软件更新或补丁来传达已知的修复，并且客户将根据指导获得适用的更新或补丁的可用来源，因为对已知修复的访问需要与相应的软件供应商签订额外的服务合同。

有关符合协作软件支持条件的选定第三方供应商产品列表，请访问 <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628> 请注意，受支持的第三方产品可能随时变更，恕不另行通知客户。

#### 4.3.3 协作软件协助

借助 TSANet (<https://tsanet.org/>) 通过联想的会员关系以及已经与一些供应商建立的技术关系来提供协作软件协助，并将其作为交付流程框架。如果联想确定联想产品不是问题的来源，但联想认为问题可能与选定的第三方供应商软件有关，则联想应根据客户的要求检查软件是否在 TSANet 的涵盖范围内，一旦确认，联想将使用 TSANet 门户网站与第三方软件供应商发起协作软件协助。只有在客户与选定的第三方软件供应商签订了适当的有效支持协议，并且客户已采取必要措施确保联想能够代表客户与第三方软件供应商合作的情况下，才能提供协作软件协助。

#### 4.3.4 高级支持不包括：

- 项目管理或行政协助。
- 安装、拆卸、搬迁、预防性维护、培训协助等活动。
- 远程系统分析报告不包括任何问题的补救或解决。

#### 4.3.5 高级支持、客户要求

为了使联想能够提供支持，并对报告的问题进行问题确定和分析，贵方同意向联想提供排除向联想报告的问题所需的任何相关信息和日志。这可能包括但不限于软件和硬件分析日志（如为联想硬件）。

#### 4.4 其他服务 – 国际保修服务升级

国际保修服务升级（“IWS 升级”）使客户能够在最初购买服务所在市场以外的合格市场获得所购买的服务。IWS 升级的期限长度取决于联想硬件首次销售所在原产地市场指定的基本保修期。服务交付将由目的地市场根据目的地市场的服务能力和部件可用性进行确定。联想不承诺将在目的地市场提供与在原市场所购买服务相同的服务方式。服务程序因市场而异，某些服务和/或部件可能并非在所有市场都提供。这可能导致某些部件被当地市场同等产品所取代。某些市场可能需要额外的文件，例如购买证明或适当进口证明，然后才能交付服务。有关可用性的详细信息，请联系联想或服务提供商。该服务必须进行注册，并且贵方产品所在地点必须提供给联想。未能为贵方的产品提供此信息可能导致联想无法履行贵方购买的服务等级。如果贵方更改了贵方产品的地点，则必须在搬迁之前向联想更新新地点，以确保贵方服务等级的持续有效资格。如果贵方的新地点无法提供相同的服务等级，则服务等级将更改为联想确定的、当前能够在新地点中提供的最接近的可实现水平。有关提供地点信息的说明，请访问 <https://support.lenovo.com/productregistration>。在提供地点信息后的最多三十 (30) 天内，可能无法提供该服务。

#### 4.5 服务终止（“EOS”）

贵方承认，部分合格产品的生命周期或商业用途有限，在本协议的整个期限内，联想可能无法提供本协议项下的服务。对于联想已宣布服务终止（“EOS”）的此类合格产品，联想将尽其合理的商业努力提供服务。如果联想发现自己无法提供服务和解决此类合格产品的问题，则相关合格产品将从本协议项下的服务中退出，而无需双方承担进一步的义务。

### 5 其他服务

#### 5.1 其他服务微码支持

##### a. 联想微码支持分析（“微码服务”）

微码支持分析将包括通过提供贵方选择的微码支持 - 分析，为所购买的联想服务部件编号指定的合格联想机器提供微码支持，具体如下所述。微码服务的类型和频率由所购买的联想服务部件编号予以定义。作为提供微码服务的先决条件，提供微码支持的每台合格联想机器（定义见下文）必须 (i) 在微码服务开始后完全可操作，(ii) 符合所支持的微码和软件等级，以及 (iii) 在联想保修维护范围内。此外，可能需要在合格联想机器上安装联想微码数据收集器工具，以收集微码级别。

##### b. 微码支持 - 服务协调

项目管理办公室代表将联系贵方的联系人，安排并在双方商定的日期和时间召开一次远程欢迎和规划电话会议，时间最长持续 30 分钟，以审查以下方面的情况：

- i. 微码服务的目标；
- ii. 本协议项下受支持的合格联想机器；
- iii. 角色和职责；以及操作系统级别。联想将进行分析，并为所购买联想服务部件编号所涵盖的微码支持分析服务验证所有合格联想机器的所记录微码级别是否为最新，同时将对操作系统和驱动器级别的任何依赖纳入考虑范围。连接的合格联想机器之间的任何依赖关系也将得到验证。只有在为连接的网络组件购买了微码服务时，才将完成对网络内依赖关系的验证。完成微码支持分析后，项目管理办公室代表将以电子方式向贵方的联系人交付微码支持计划。本文件包含贵方当前在合格联想机器上的微码驱动器和主机总线适配器级别，并在适用情况下提供微码升级建议。

##### c. 贵方在微码支持分析方面的职责包括：

C1. 指定一名技术联系人，其将担任贵方在联想的联系人，负责协调服务范围内的必要行动。初始联系人将是使用联想服务部件编号注册的人员。贵方的联系人将：

- a. 与联想项目管理办公室协调未决行动的时间和安排计划担任代表，并确保贵方遵守商定的安排计划；
- b. 在微码支持分析期间，对贵方微码支持计划中所记录的合格联想机器上的升级相关任何决定负责，这可能包括设备驱动器和/或操作系统的更新；
- c. 向联想项目管理办公室代表提供远程欢迎规划通话期间要求提供的所有信息。这可能包括贵方的系统配置和网络拓扑大纲；
- d. 确保联想能够远程访问贵方的合格联想机器，以查询所需的系统数据，或者在联想项目管理办公室代表认为可能的情况下，确保贵方向联想项目管理办公室代表提供联想确定的所需系统数据。贵方特此批准使用使联想能够查询微码级别或所需数据的程序，并全权负责网络的安全；

- e. 将贵方合格联想机器的变更以及微码支持计划中未记录的微码、驱动器或操作系统的更新通知联想项目管理办公室代表。联想将相应地更新微码支持计划；
- f. 遵守和服从针对微码的已接受许可条款；
- g. 根据联想的指示安装和激活微码数据收集器程序；
- h. 必要时，负责维护微码数据收集器程序中适用合格产品的 ID 和密码表；
- i. 根据联想的指示删除微码数据收集器程序；
- j. 进行必要的网络更改，以允许联想在我方商定的时间内访问贵方的合格联想机器和贵方的网络；
- k. 负责数据备份；
- l. 负责实施支持计划中提供的建议，并负责实施与贵方在本合同项下订购的合格联想机器的微码级别相关的任何其他技术程序。联想提供向贵方提供微码支持计划方面的知识和经验，但联想可能不了解本合同未涵盖机器的其他微码级别；并确认和接受，联想的履约情况取决于贵方对于本协议项下职责的管理和履行情况。对于贵方职责的任何延迟履行可能导致延迟提供服务，并会产生额外费用

C2. 贵方同意获得所有者的授权，让联想能够为贵方不拥有的机器提供服务。贵方同意遵守我方提供的指示，并在提供服务之前（如适用）：1) 遵循我方提供的问题确定、问题分析和请求程序；以及 2) 保护机器中包含的所有程序、数据和资金的安全。

C3. 贵方同意 1) 贵方对从服务中获得的结果负责；以及 2) 为联想提供充分、免费和安全访问贵方设施的权限，以便联想履行我方的义务。

C4. 贵方对该服务的访问将自联想机器销售收据或联想维护联想服务销售收据的日期起予以终止，如贵方订购的部件编号所示，除非联想另有书面通知。对于非联想机器，贵方对该服务的访问将自贵方激活该服务之日起一年或三年后予以终止，如贵方订购的部件编号所示。

#### C5. 报告

联想授予贵方一项不可撤销、非排他性的已付费许可，允许仅在贵方企业内使用、执行、复制、显示、执行和分发将根据微码服务交付的微码支持计划（“材料”）的副本。联想或其供应商将拥有所有权利、所有权和权益，包括对材料版权的所有权。联想的所有既有材料仍是联想的独有财产。

## 5.2. 其他服务 - 企业软件支持 - 也称为远程技术支持

### a. 服务说明

联想将通过电话向贵方提供远程协助，以回应贵方关于以下内容的请求：

- i. 基本、短期安装、使用和配置问题；
- ii. 有关联想支持产品出版物的问题；
- iii. 诊断信息审查，以协助隔离问题原因；
- iv. 代码相关问题；以及
- v. 对于已知缺陷，贵方有权获得的可用纠正服务信息和程序修复。

当贵方报告有关所涵盖非联想软件支持产品的问题时，我方将协助贵方隔离问题原因，并在可用时向贵方提供供应商提供的恢复信息。

对于涵盖的非联想软件支持产品，我方将提供可用的纠正服务信息和程序修复，并且我方有权向贵方提供已知缺陷的信息。如果发现新的（未知的）缺陷，我方将向适当的供应商报告，并通知贵方我方的行动。此时，我方将考虑满足的支持要求。供应商负责解决这些问题。

### b. 支持的产品列表

响应标准和覆盖时间可能因服务而异。有关支持产品列表的更多详细信息，请参阅以下链接

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

联想的初步回应可能导致贵方的请求得到解决；如果未得到解决，则我方将尽商业上合理的努力来实现贵方请求的技术解决。

### c. 贵方的职责

贵方同意：

- i. 确保贵方获得贵方请求协助的所有软件产品的适当许可；
- ii. 向我方提供与贵方请求协助的软件问题相关的所有相关且可用的诊断信息（包括产品或系统信息）；
- iii. 理解对该服务的访问将自贵方的联想机器销售收据或联想软件服务销售收据之日起一年、两年、三年、四年或五年后予以终止，如贵方订购的部件编号所示，除非联想以书面形式另行通知贵方；以及

- iv. 为我方提供对贵方系统的适当远程访问权限，以便我方协助贵方隔离和解决软件问题。贵方同意向联想授予远程访问贵方系统的权限，并且贵方将负责充分保护贵方的系统和其中包含的所有数据。对于因联想远程访问本协议所述贵方系统而导致任何数据被查看或丢失，联想概不承担任何责任。
- v. 负责任何数据库的内容、对其访问和使用、备份和恢复之控制措施的选择和实施以及存储数据的安全性。此安全还将包括保护服务中所使用软件和数据完整性和安全性免遭未经授权人员访问所需的任何程序；并负责识别、解释，并遵守影响联想在服务期间有权访问之贵方现有系统、应用程序、程序或数据的任何适用法律、法规和法令，包括适用的数据隐私、出口和进口法律和法规。贵方有责任确保系统、应用程序、程序和数据符合这些法律、法规和法令的要求；
- vi. 在向联想披露其任何员工信息或其他个人信息或数据之前，获得任何必要的同意并采取适用法律（包括但不限于数据隐私法）要求的任何其他行动。
- vii. 如果贵方向联想提供任何与联想履行服务相关的设施、软件、硬件或其他资源，则贵方同意获得联想履行服务所需的与这些资源相关的任何许可或批准。联想将豁免履行因贵方未能及时获得此类许可或批准而受到不利影响的义务。贵方同意赔偿联想因贵方未能获得这些许可或批准而可能产生的任何合理费用和其他金额。
- viii. 在联想提供服务之前，保护或删除产品或其部件上的任何数据或信息（包括但不限于机密信息、密码保护、加密、数据备份等）。在任何情况下，对于联想在本协议项下提供服务的过程中可能获得访问权的产品或其任何部件的数据丢失或信息，联想概不承担任何风险或责任。
- ix. 贵方负责 i) 贵方向联想提供的与服务相关的任何数据和任何数据库的内容，ii) 选择和实施有关数据访问、安全、加密、使用和传输的程序和控制，以及 iii) 数据库和任何存储数据的备份、恢复和完整性。在任何情况下，联想对任何丢失或被盗的数据或任何数据库的内容概不承担任何责任。

### 5.3 其他服务 – 硬件安装服务

联想为联想服务器、存储和网络产品提供现场硬件安装服务。这些服务提供从联想或经授权联想业务合作伙伴处购买的新联想品牌设备的基本硬件安装，适用于以下联想支持的设备：

- 塔式服务器
- 机架式服务器
- 机架外壳
- 存储产品
- 网络产品
- 将机架兼容设备安装到机架外壳中

联想可指派现场技术人员进行实体机架安装。到现场后，联想技术人员可以：

- 在所购买服务产品指定的客户地点安装设备
- 将设备连接到客户提供的电源
- 确保设备正常运行
- 检查固件级别，并在需要时升级
- 安装后移除包装材料
- 安装操作系统（如果是作为硬件安装附加项的一部分购买的）\*

客户责任：

- 填写联想提供的安装前检查清单。联系贵方当地的项目经理寻求帮助。其联系信息可参见以下链接：  
<https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>
- 确保将要安装的设备移至客户现场的适当位置
- 将设备从装货码头或其他地点移至最终安装地点，因为联想工程师不会这样做
- 为要安装的设备提供兼容电源
- 提供互联网连接，以供安装技术人员在完成安装过程中需要时使用
- 为要安装的设备提供足够的物理空间
- 根据需要提供布线，以便于安装
- 为安装技术人员提供指定联系人
- 确保联想技术人员安全进出安装地点
- 确认安装计划

\* 对于液冷系统，标准情况下，联想硬件安装服务不包括服务器与液冷歧管或其他冷却设备的连接。因此可能无法进行运行测试和操作系统安装。有关液冷系统的定制硬件安装服务的更多信息，请联系联想。

安装服务可能受地理位置限制，因为标准不适用于偏远地区和/或异常地点，例如但不限于偏远工业现场、车辆、石油钻机、难以进入地区或任何其他极端地点。联想将应要求根据具体情况评估在此类地点提供硬件安装服务的可行性。可能会收取额外费用。如需更多信息，请通过上述链接联系贵方当地的项目经理 (PM)。

如果联想技术人员到达现场，但客户责任未得到履行，导致设备安装无法成功，则可能会收取差旅费，且安装将需要重新安排。客户可以要求提供原始发票上未描述的额外服务。此类额外服务应采用书面形式提出，并应产生额外费用。

#### 5.4 其他服务 - 部署服务

联想为联想服务器、存储、网络产品以及 ThinkAgile 解决方案提供部署服务。这些服务提供操作系统和选定应用程序的部署和配置。

这些部署服务可由联想或联想授权合作伙伴（“顾问”）现场或远程提供：

- 与客户一起进行准备和服务规划
- 执行初始绿灯运行状况检查
- 验证产品或解决方案并将其更新到建议的产品或解决方案等级（如适用）
- 操作系统和选定应用程序的现场或远程实施（如适用）
- 联想 XClarity（如适用，如购买）
- 集成的基本网络配置（如适用/如购买，请参阅部署前调查）
- 知识转移（如适用）
- 提供安装后文件

有关特定产品或解决方案的部署服务的详细范围，请查看贵方联想产品销售代表或合作伙伴提供的部署前调查。

客户责任：

- 查看并完成联想提供的部署前调查，该调查将由贵方的销售代表提供给贵方，或由当地部署服务项目经理或顾问发送给贵方。填妥的调查必须在联想或顾问作出计划安排承诺之前交回。  
该调查也可访问 <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>。
- 确保设备已在客户现场正确安装和通电
- 提供互联网连接，以供顾问在完成部署过程中需要时使用
- 为顾问提供指定联系人
- 确保顾问安全进出安装地点
- 确认部署计划
- 在联想提供服务之前，保护客户数据（包括但不限于机密信息、密码保护、加密、数据备份等）。在任何情况下，联想均不对数据丢失或数据泄露承担任何风险或责任。
- 确保贵方获得贵方请求部署协助的所有软件产品的适当许可
- 如果贵方向联想提供任何与联想履行部署服务相关的设施、软件、硬件或其他资源，则贵方同意获得联想履行部署服务所需的与这些资源相关的任何许可或批准。联想将豁免履行因贵方未能及时获得此类许可或批准而受到不利影响的义务。贵方同意赔偿联想因贵方未能获得这些许可或批准而可能产生的任何合理费用和其他金额。
- 向联想提供对贵方系统的适当远程访问权限，以便我方在需要时协助贵方提供部署服务
- 在向联想披露其任何员工信息或其他个人信息或数据之前，获得任何必要的同意并采取适用法律（包括但不限于数据隐私法）要求的任何其他行动。
- 负责
  - 贵方向联想提供的与部署服务相关的任何数据和任何数据库的内容，
  - 选择和实施与数据访问、安全、加密、使用和传输有关的程序和控制措施
  - 数据库和任何存储数据的备份、恢复和完整性。在任何情况下，联想对任何丢失或被盗的数据或任何数据库的内容不承担任何责任。
- 在收到完成通知后的三 (3) 个工作日内，以书面形式向联想报告任何缺陷。未能在此类期限内提供任何缺陷通知应视为部署服务已接受并完成。

部署服务不包括但可以单独购买：

- 硬件安装服务
- 其他数据或工作负载迁移
- 备份/恢复或灾难恢复实施
- 培训服务
- 协助客户记录、流程和标准操作程序。
- 排除网络连接问题

如果顾问到达现场，但上述任何客户责任未能得到履行，导致无法成功部署，则服务将需要重新安排，并应收取额外费用。

客户可以通过提交项目变更请求 (PCR) 表或请求独立工作说明书 (SOW) 来请求提供部署前调查中未描述的其他服务。此类额外服务应产生额外费用。

#### 5.5 其他服务 - 运行状况检查服务

联想为联想产品以及 ThinkAgile 解决方案提供运行状况检查服务。运行状况检查服务评估贵方指定产品上的系统性能、配置和可用性问题（“运行状况检查服务”或“运行状况检查”）。

这些运行状况检查服务将由联想或联想授权合作伙伴（“顾问”）现场或远程提供。指派后，联想顾问将：

- 进行规划前通话，讨论运行状况检查任务并协调运行状况检查服务
- 盘点所有固件和软件级别，并创建更新建议列表
- 对范围内产品执行适用的更新/升级
- 提供运行状况检查后文件，详细说明原始库存、建议的变更以及每个已安装组件的实际变更

有关贵方产品或解决方案的运行状况检查服务的详细范围，请参见贵方的联想产品销售代表或合作伙伴提供的运行状况检查前调查。

## 客户责任

贵方同意：

- 指派一名技术负责人担任联想的联络人。技术负责人将根据需要协调对贵方其他资源（如程序员等）的访问。
- 确保指定的数据中心所在地点具备所需的电源和冷却装置，并且此类电源和冷却装置适合支持适用的系统
- 确保所需的电源和网络连接完全运行并插入电源；
- 确保所有节点和网络交换机都可用。
- 负责：
  - 获得联想提供运行状况检查所依赖的那些产品（如任何所需的软件或硬件）和服务；
  - 提供互联网接入服务或电信传输电路并为其付款；以及
  - 贵方自己的网络安全政策和安全违规响应程序。

运行状况检查服务不包括以下内容，但可以单独购买：

- 硬件安装服务
- 部署服务
- 其他数据或工作负载迁移
- 备份/恢复或灾难恢复实施
- 培训服务
- 协助客户记录、流程和标准操作程序。
- 排除网络连接问题

如果顾问到达现场提供运行状况检查服务，但上述任何客户责任未能得到履行，导致无法成功完成服务，则重新安排可能会收取额外费用。

客户可以通过提交项目更改请求（“PCR”）表或请求此类服务的工作说明书（“SOW”）来请求提供运行状况检查调查中未描述的其他服务。此类额外服务应产生额外费用。本协议中未明确作为联想责任包含的任何责任不在范围内。

## 5.6 其他服务 – 专业服务代币

联想提供一项计划，允许根据联想服务的定义菜单 (<https://lenovopress.com/lp1420>) (“菜单”) 预先购买和使用抵免额 (“服务代币”或“代币”)。该菜单旨在用作可用服务类型的指南，并提供基准代币成本（针对每项服务），该成本可根据所需工作的规模和范围进行调整。联想保留随时更改菜单的权利，无需事先通知或同意。有关菜单内每项服务的详细说明和范围，请参阅 <https://lenovopress.com/lp1420> 上的相关数据表。任何定制服务将在服务开始前予以定义。

服务代币计划受以下条款的约束：

1. 服务代币菜单中列出的代币金额反映了在标准营业时间内履行服务所需的成本。对于在标准营业时间以外提供的服务，包括节假日、夜间和周末，可能需要额外的代币。
2. 对于菜单中的所有服务项目，需要与客户进行交付前规划和协调。
3. 每项服务所需的代币将根据与服务相关产品的数量和类型而有所不同。
4. 服务代币自购买之日起 12 个月内有效，且必须安排在此类时间段内使用。
5. 未在 12 个月内使用的任何服务代币的价值将损失，且不得退款或用于任何未来的服务。
6. 在使用服务代币时，联想产品必须拥有有效的联想保修或支持权利。
7. 每项服务所需的代币将在服务开始前予以确认。
8. 所列服务有可能可选择定制规模。此类定制规模需要获得联想的批准，并可能需要额外的代币。
9. 服务代币计划不适用于业务合作伙伴或大量购买代币以供多个未指定最终用户客户使用的情况。服务代币将通过渠道启用，但必须出售给向联想明示身份的最终用户客户。

## 联想责任

- 联想将在购买后联系客户，以协助客户进行准备和服务规划。

## 客户责任

- 客户应向联想提供授权客户联系人，以使用服务代币并安排服务。
- 在有效期内联系联想代表，查看服务代币状态并安排服务。

- 客户应及时提供联想要求的信息，以便联想能够安排和履行服务。
- 联想可能会在服务开始前要求客户实现先决条件。

客户可以请求提供菜单上未描述的额外服务，并以书面形式请求此类服务。如果联想能够履行此类服务并同意该请求，则联想应告知客户此类服务所需的代币。

## 5.7 其他服务 - 技术账户管理 (“TAM”)

联想应通过指定的单一联系人提供技术账户管理。联想指定的技术账户经理应就联想产品提供咨询和售后生命周期管理。

### 5.7.1 服务说明:

#### 联想应:

- 提供指定账户经理的直接联络方式，其应作为客户的单一联系人
- 为事件管理问题提供上报管理
- 每季度一 (1) 次或按双方同意的会议频率与客户召开业务审查会议
- 提供双方商定的客户支持计划，涵盖联想对其享有权利的所有产品
- 在客户的支持服务经验、服务交付指标和期望服务结果方面提供建议。

### 5.7.2 客户责任:

#### 客户应:

- 持有有效的联想基础设施解决方案集团维护合同
- 提供所有联想产品库存的最新清单
- 提供关键联系人及其联系信息的列表

## 5.8 其他服务 - 服务互动经理 (“SEM”)

### 5.8.1 服务说明

作为 SEM 服务的一部分，联想将开展以下活动:

- 在整个合同期间，通过服务互动经理提供现场或远程 SEM 服务。SEM 将是与客户的主要接洽人员，提供上报管理并保持客户满意度。SEM 的工作时间为当地标准时间周一至周五上午 9 点至下午 5 点。
- 提供客户支持计划，涵盖联想对其享有权利的所有产品。
- SEM 将在客户的支持服务经验、服务交付指标和期望服务结果方面提供建议。
- 在联想确定需要的情况下，提供现场协助以解决关键客户业务问题。现场考察将产生额外费用，包括差旅费和住宿费。
- SEM 将根据需要协助促进不同技术小组、供应商和客户之间的沟通。
- SEM 将参与产品前活动 (例如，交付、安装、部署和部件规划，如适用)。
- 对于关键情况或客户中断，SEM 将根据需要协助解决适用的供应商和服务提供商的问题。
- SEM 将支持客户的定期每月系统状态审查和季度业务审查，报告事件数量、解决时间、问题原因、整个安装基地的故障部件数量。
- SEM 将提供有关联想新技术路线图的信息。
- SEM 将执行部件规划，以协助保障库存可用性，从而支持客户。
- SEM 将协助客户遵守适用的产品相关最佳实践。
- SEM 将在购买后 45 天内向客户指派。

### 5.8.2 除外条款

#### 服务不包括:

- 标准事件管理流程、入口点、呼叫登录或硬件客户支持。
- 协助处理客户或第三方应用程序。
- 产品缺陷解决、问题确定或故障排除。
- 协助实施备份/恢复和灾难恢复环境，包括远程数据复制服务。
- 协助客户记录、流程和标准操作程序或项目管理活动。
- 任何培训。
- 解释事件的技术解决方案。
- 硬件运行状况检查。
- 针对客户黄金镜像的固件或 BIOS 建议。
- 就任何硬件供应商相关问题提供所需的临时解决措施向客户提供建议。

- k) 现场协助解决关键客户技术问题。
- l) 使用或支持客户实验室和/或生产硬件来复制客户配置，以重现客户故障机制。
- m) 读取和解释由 SUSE 等支持的硬件错误日志和操作系统日志，以隔离或确定客户问题。
- n) 提供实际的硬件体验。
- o) 现场考察（如需要，现场考察将产生额外费用，包括差旅费和住宿费）。

### 5.8.3 客户责任。

#### 客户应：

- a) 指定一名项目经理，该项目经理将是与该项目相关所有通信的客户联系人，并有权代表客户处理与 SEM 服务相关的所有事务。
- b) 在服务开始前，（通过客户联系人）提供关键技术客户联系人名单，内含电话和电子邮件联系信息。
- c) 提供在正常营业时间内在客户总部可联络的客户现场联系人。
- d) 提供进入将提供服务的建筑物/房间的权限，包括任何必要的安保措施。如有必要，客户应提供下班后进入客户设施的权限。下班后的工作可能会收取额外费用。
- e) 为联想提供一个安全的环境，以及完全不受限制地进入执行服务所有地点的权限。服务可在客户场所履行，但联想认为最好在联想场所远程履行以完成其义务和责任的任何项目相关活动除外。
- f) 保护客户数据，包括但不限于机密信息、密码保护、加密、数据备份等。在任何情况下，联想均不对数据丢失或数据泄露承担任何风险或责任。
- g) 及时获得并向联想提供联想要求的和联想提供 SEM 服务所需的所有同意（“必需的同意”）。此类必需同意应包括客户要求的任何同意或批准，以便向联想及其分包商授予访问服务执行地点以及访问、使用和/或修改（包括创建衍生作品）硬件、软件、固件和其他产品的权利或许可，但前提是绝不会侵犯此类产品提供商或所有者的所有权或许可权（包括专利和版权）。如果客户未能及时提供任何必需同意，则联想应免于履行其服务执行义务。
- h) 排除所有网络连接问题，以解决一般问题和网络连接问题。
- i) 解决所有硬件和软件兼容性问题。
- j) 自定义设置或提供用户偏好设置。
- k) 签订有效的联想维护协议。
- l) 提供所有联想服务器相关产品库存的最新清单。
- m) 提供制定客户支持计划所需的 IT 环境信息。IT 环境信息将包括但不限于客户的数据中心位置信息、机器/机架布局信息、应用程序/操作系统版本。

## 5.9 其他服务 – 碳抵消服务

### 简介

联想是一家致力于优先推行可持续商业战略的企业。为了支持客户的需求和承诺，碳抵消服务将使客户能够通过联想及其合作伙伴支持公认的碳补偿项目，进而支付与其产品相关的“抵消”碳排放的费用。

就这些条款而言：

**二氧化碳抵消**之含义 - 经验证的二氧化碳或其他温室气体当量减排（参照温室气体核算体系），其目的是为补偿其他地方产生的排放量。碳抵消以二氧化碳当量 (CO<sub>2</sub>e) 的公吨为单位进行计量。通过支持和/或启用抵消二氧化碳的不同项目来执行抵消，例如使用替代能源。

1. **二氧化碳抵消计算依据。**联想根据整个产品生命周期（包括制造、运输、产品使用和生命周期终止处置）的预计温室气体产量计算相关产品碳足迹排放量。当联想发现基于抵消计算的多个因素存在一个数值范围时，而实际上我方确实发现其存在，则联想将“四舍五入”并选择最有影响力的计算，以确保它对适用产品尽可能大地进行抵消。
2. **对方法的变更。**联想保留在适当情况下变更二氧化碳抵消方法的权利，例如：
  - 法律要求时
  - 关于碳抵消会计或其他环境因素的主流科学方法受到有力的质疑或是有所发展，则我方有理由就此更新我们的做法以反映这一点。
3. **对服务的变更。**在以下情况下，服务的要素可能会发生变化：
  - 联想合理地认为可能违反环境或其他适用法律
  - 法律要求履行其他二氧化碳抵消义务。
  - 联想合理地认为其他同等计划对可持续发展的影响更大
  - 联想的抵消提供商和/或其支持的项目发生变化
4. **兼容设备。**二氧化碳抵消服务将仅与兼容设备结合使用。此类设备可能会发生变化。

5. **合理努力。**联想应尽合理努力确保其二氧化碳抵消计划及其支持的所有碳减排项目均质量可靠。联想支持的项目目前遵循清洁发展机制。联想保留自行决定更改为同等标准的权利。二氧化碳抵消支持项目将在声誉良好的二氧化碳抵消登记机构进行登记。
6. **抵消证明。**如有要求，联想将向客户提供二氧化碳抵消服务和计划认证的书面证据。此类证明或书面证据的格式由联想自行决定。任何认证计划都可能变更为独立或内部认证，但仍与市场上声誉良好的标准相当。

**不予保证。**联想不保证其制定的任何认证或二氧化碳抵消计划可用于法律或税务目的。如果联想提供多种可选择参与的碳减排计划，它将尽合理努力，但同样不作前述保证。对于该服务支持的任何碳减排项目的有效性或成果，联想不提供任何保证。

## 5.10 其他服务 – 高级增强存储支持

联想的高级增强存储支持（“PESS”）由以下增强存储支持服务组成，由客户在联想（或联想经销商）报价单中通过单个部件编号进行购买：

- a) 高级支持 – 除了联想根据上文第 4.3 节“高级支持服务”条款提供的高级支持外，客户还可以接触联想高级支持团队中的存储专家，该专家将根据第 4.3 节中规定的条款向客户提供故障修复支持。
- b) 指定远程存储 TAM - 联想应提供指定远程存储技术客户经理（“存储 TAM”），该经理可在与客户一致的标准工作时间（基于 9x5，公共假日和周末不提供服务）提供服务（注意：该存储 TAM 将在指定存储 TAM 的任何年假或病假期间提供服务）。

作为 PESS 的一部分，存储 TAM 应执行以下活动：

- 创建每月存储 TAM 报告。
- 每月进行一次健康检查。
- 季度业务审查。
- 监控联想支持结构内的事件。
- 特别问答。

指定的远程存储 TAM 对所有分配的客户电子邮件或电话的目标响应时间将为 1 个工作日内。除非联想另有书面约定，否则 PESS 应以英文交付给客户。

客户责任和依赖关系：

客户应：a) 提供联想执行 PESS 所需的所有联想产品库存的最新清单；b) 提供关键联系人及其联系信息的清单；以及 c) 提供联想（及其授权服务提供商）为交付 PESS 而合理要求的人员和适用系统的同意和访问权限（例如，设置自动支持和启用 Unified Manager）。

- c) 全天候事件管理 - 联想支持团队应全天候监控事件状态，并告知内部和外部利益相关者，包括以下具体活动：
  - 在事件发展和管理期间，按照与客户商定的频率和严重程度更新客户联系人；以及
  - 在联想内部上报被认为存在实现相关服务等级之风险的事件。

## 5.11 其他服务：联想认证返修 (LCR)

LCR 产品根据其不同的产品条件分为以下三个条件层级：

- (1) 1 级：高级：联想认证返修产品的最高等级，在联想的标准保修和升级的涵盖范围内。
- (2) 2 级：卓越：指联想认证返修产品的等级，这些产品可能有不影响性能的轻微瑕疵，并涵盖在联想的标准保修和升级范围内。
- (3) 3 级：良好：是联想认证返修产品的等级，其拥有的基本瑕疵不会影响整体功能，并涵盖在 90 天的 DOA（到货即损）有限保修范围内，但根据机器类型、服务终止日期和地区，可提供的保修后服务有限。有关适用详情，请参见报价并咨询卖家。

LCR 产品条件层级：(1) 高级；以及 (2) 卓越：根据联想有限保修，提供与新产品相同的标准基本保修，请参见以下链接

<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht503310>

LCR 产品条件层级：(3) 良好；不提供基本保修，但提供九十 (90) 天的 DOA（到货即损）有限保修。

请注意，对于 (1) 级和 (2) 级产品，除了贵方的 LCR 产品条件层级标准基本保修之外，还可购买额外的升级和延期保修服务，请向贵方的联想代表咨询认证返修保修附加服务。

LCR 产品条件层级的 90 天 DOA 有限保修：(3) 良好；受以下要求约束：

- a) 客户可在发货之日起九十 (90) 天内退回根据本协议从联想购买并由联想合理确定的到货即损 LCR 产品，并获得购买价格减去运费和手续费以及任何适用补库费用后的抵免额或退款。
- b) 要退回 LCR 产品，客户必须通过 [LVR@Lenovo.com](mailto:LVR@Lenovo.com) 联系位于美国和加拿大（北美）的联想，通过 [lvrmea@lenovo.com](mailto:lvrmea@lenovo.com) 联系位于欧洲、中东和非洲 (EMEA) 的联想，通过 [lvrpcap@lenovo.com](mailto:lvrpcap@lenovo.com) 联系位于亚太和中国的联想，以获得退货授权。
- c) 未经联想事先批准，客户不得退回任何返修产品。
- d) 客户必须按照联想提供的任何指示将返修产品装运给联想，包括 PO 编号、产品部件编号、序列号，并为货件投保，或接受装运过程中的损失或损坏风险，且所有这些费用应由客户承担。

要符合退货条件，LCR 产品必须处于发货给客户时相同的状态，并且 LCR 产品随附的所有手册、软盘、电源线、软件和其他物品也必须予以退回。

## 6. 联想业务合作伙伴

联想可能与供应商和经销商（“联想业务合作伙伴”）签订合同，以推广、营销和支持某些服务；但是，此类业务合作伙伴和供应商均独立于联想。联想不对业务合作伙伴的行为或声明、可能对贵方负有的义务或他们根据其协议向贵方提供的任何产品或服务负责。

### 6.1 从联想业务合作伙伴处购买服务

当贵方从业务合作伙伴购买服务时，业务合作伙伴会确定服务的费用以及规管费用支付的条款。

## 7. 从联想购买服务

必须就这些服务向联想付款。除信用卡和借记卡交易外，款项应在收到发票时到期应付。贵方同意按照发票中的规定付款，包括任何逾期付款费用。贵方负责承担贵方根据本协议进行的购买所产生的任何税款。

## 8. 联想退货/取消政策

除非贵方已注册或使用服务，否则贵方可以在购买日期后 30 天内取消服务并获得退款或抵免额。要有资格获得退款（或抵免额，如适用），贵方必须在购买日期后 30 天内通知联想或贵方的卖家。退货时必须附上发票副本。

## 9. 其他服务的一般可用性

由于地理区域的限制，指定的服务等级可能并非在全球所有地点都适用。请联系贵方的联想代表或经销商，了解市场可用性详情和地点特定信息。

## 10. 撤回服务

联想可在提前一个月向贵方发出通知后撤回本协议规定的部分或全部服务。如果联想撤回了贵方已全额付款的服务，而联想尚未向贵方提供全部服务，那么，如果直接从联想购买，联想将按比例向贵方退款，否则贵方必须联系贵方的联想业务合作伙伴进行退款。

## 11. 服务保证

联想保证，服务将按照本协议中所规定适用联想服务任务的描述，以合理的谨慎程度和技能予以履行。贵方同意及时提供未遵守本保证的书面通知

**在适用法律允许的范围内，本保证是贵方的独家保证，并取代所有其他明示或暗示的保证或条件，包括但不限于关于适销性和特定用途适用性的暗示保证或条件，以及任何不侵权的保证或条件。所有软件和第三方产品均按“原样”提供，不带有任何类型的保证或条件。第三方制造商、供应商、许可人或发行商可向贵方提供自己的保证。**

联想不保证服务的不间断或无错误运行，或联想将纠正所有缺陷。

## 12. 责任限制

可能出现以下情况：由于联想的违约或其他责任，贵方有权向联想追讨损害赔偿金，无论贵方有权以何种依据向联想索要损害赔偿金（包括根本违约、疏忽、失实陈述，或其他合同或侵权索赔），联想对因每项服务引起或与之相关的或本协议项下所产生之其他方面所有索赔的全部责任不超过任何实际直接损害赔偿的金额，直至达到作为索赔标的的服务费为止。此限制也适用于联想的任何分包商或经销商。其应为联想、其经销商和分包商共同负责之金额上限。以下金额不受损害赔偿之上限金额的限制：a) 人身伤害（包括死亡）的损害赔偿；b) 不动产的损害赔偿；以及 c) 联想独自承担法律责任的有形个人财产的损害赔偿。

除非法律有明确要求，且不能放弃合同，否则即使联想、其经销商或分包商已被告知其可能性，在任何情况下，其也不对以下任何一项负责：

- a. 数据丢失或损坏；
- b. 特殊、附带、惩戒性或间接损害或任何经济后果性损害；或
- c. 利润、业务、收入、商誉损失或预期储蓄损失。

## 13. 一般条款

- 13.1. 联想保留将服务或其任何部分分包给联想选择的分包商的权利。
- 13.2. 在适用于本交易的范围内，我们每一方都有责任监督、指导、控制和补偿我们各自的人员。
- 13.3. 我们每一方都可以通过电子方式与另一方沟通，且在适用法律允许的范围内，此类沟通可以作为经签署的书面文件予以接受。电子文件中包含的识别码（称为“用户 ID”）在法律上足以验证发件人的身份和文件的真实性。
- 13.4. 我们每一方都可以自由地与他人签订类似的协议。
- 13.5. 我们每一方仅向另一方授予任何适用许可协议中规定的许可和权利。不得直接、通过暗示或以其他方式授予其他许可或权利（包括专利项下的许可或权利）。
- 13.6. 贵方同意不转售服务。除非联想书面同意，否则任何此类尝试均属无效。
- 13.7. 贵方负责选择符合贵方需求的服务，以及从使用服务中获得的结果。
- 13.8. 除非适用的当地法律另有要求，否则我们任一方均不得在诉因产生两年后提起因本协议或本协议项下交易引起的或与之相关的任何形式的法律诉讼。在此类时限过后，因本协议或本协议项下交易而产生的任何法律诉讼以及与任何此类诉讼相关的所有各自权利应失效，除非适用法律另有要求，而不存在合同放弃或限制的可能性。
- 13.9. 我们任一方均不对因超出其控制范围的原因而未能履行任何义务负责。
- 13.10. 未经事先书面同意，我们任一方均未向另一方授予在任何推广或出版物中使用其（或其任何企业）商标、商品名称或其他名称的权利。
- 13.11. 如果本协议的任何条款被认定为无效或不可执行，本协议的其余条款仍然完全有效。
- 13.12. 联想提供服务的义务以贵方完成服务注册和激活流程为条件。
- 13.13. 联想及其关联公司、业务合作伙伴、转售商和分包商可能会处理、存储和使用有关贵方交易的信息和贵方的联系信息，包括姓名、电话号码、地址和电子邮件地址，以处理和完成贵方的交易。我方还可能联系贵方，以通知贵方任何产品召回、安全问题或服务行动。在当地法律允许的情况下，我方可能会使用这些信息来询问贵方对我方产品或服务的满意度，或向贵方提供有关其他产品和服务的信息。贵方可以随时拒绝接收我方发送的任何此类进一步通信。为实现这些目的，我方可能会将贵方的信息传输到我方开展业务的任何市场；我方可能会将其提供给代表我方行事的实体；或者我方可能会在法律要求的情况下披露这些信息。但未经贵方同意，我方不会将贵方提供的个人身份信息出售或以其他方式传输给任何第三方，供其直接营销使用。
- 13.14. 我们每一方都将遵守适用于本协议的任何法律和法规。
- 13.15. 未经另一方事先书面同意，我们任一方均不得转让本协议的全部或部分内容。任何此类尝试均属无效。我们任一方均不得无理拒绝此类同意。我们任一方通过兼并或收购将本协议转让给关联公司或继任组织，均无需获得另一方的同意。未经贵方同意，联想也可转让其在本协议项下的付款相关权利。
- 13.16. 就其性质而言，在本协议终止后继续有效的任何条款在其履行之前一直有效，并应适用于我们各自的继承人和受让人。
- 13.17. 我们每一方特此放弃在因本协议引起或与本协议相关的任何诉讼中进行陪审团审判的权利。《联合国国际货物销售合同公约》不予适用。
- 13.18. 本协议中的任何内容均不影响不能通过合同放弃或限制的消费者的任何法定权利。

#### 14. 地理范围和管辖法律

各方的权利、责任和义务仅在购买所在市场中有效，但特别授予之所有许可有效的情况除外。除非另有明确说明，否则贵方购买服务所在市场的法律对本协议加以管辖。

## 附录 A – 市场特定条款

适用于阿尔巴尼亚、阿尔及利亚、安圭拉、安提瓜和巴布达、亚美尼亚、阿鲁巴、阿塞拜疆、巴哈马、巴林、孟加拉国、巴巴多斯、白俄罗斯、贝宁、百慕大、博内尔、波斯尼亚和黑塞哥维那、博茨瓦纳、英属维尔京群岛、文莱、布基纳法索、柬埔寨、喀麦隆、佛得角、开曼群岛、乍得、哥斯达黎加、库拉索、刚果民主共和国、多米尼加、多米尼加共和国、萨尔瓦多、埃塞俄比亚、法罗群岛、斐济、加蓬、格鲁吉亚、加纳、格陵兰岛、格林纳达、几内亚、危地马拉、圭亚那、洪都拉斯、冰岛、象牙海岸、牙买加、约旦、哈萨克斯坦、科索沃、科威特、吉尔吉斯斯坦、老挝、黎巴嫩、中国澳门、马达加斯加、马拉维、马里、马耳他、毛里塔尼亚、毛里求斯、马约特岛、黑山、莫桑比克、缅甸、纳米比亚、尼泊尔、尼加拉瓜、尼日尔、阿曼、巴拿马、巴布亚新几内亚、巴拉圭、波多黎各、卡塔尔、马其顿共和国、摩尔多瓦共和国、卢旺达、圣马丁、塞内加尔、塞舌尔、塞拉利昂、圣马丁岛、圣基茨和尼维斯、圣卢西亚、圣文森特、苏里南、利比亚国、坦桑尼亚、塔吉克斯坦、多哥、特立尼达和多巴哥、土库曼斯坦、特克斯和凯科斯群岛、乌干达、美属维尔京群岛、乌兹别克斯坦、赞比亚和津巴布韦。

### 任何下一个工作日响应 (NBD) 服务

由于上述市场的当地市场部件装运时间可能会影响下一个工作日的交付或响应，因此联想对此类次日交付或响应时间不予负责。

适用于安圭拉、安提瓜和巴布达、阿鲁巴、巴哈马、巴巴多斯、百慕大、博内尔、英属维尔京群岛、开曼群岛、哥斯达黎加、库拉索、多米尼加、多米尼加共和国、萨尔瓦多、格林纳达、危地马拉、圭亚那、洪都拉斯、牙买加、尼加拉瓜、巴拿马、波多黎各、圣马丁、圣马丁岛、圣基茨和尼维斯、圣卢西亚、圣文森特、苏里南、特立尼达和多巴哥、特克斯和凯科斯群岛、美属维尔京群岛、阿根廷、巴西、智利、哥伦比亚、厄瓜多尔、墨西哥、秘鲁、乌拉圭和委内瑞拉以及联想定位器工具 ([www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com)) 中未显示的其他国家/地区

如果现场响应不可用，则响应时间目标为在服务提供商的呼叫管理系统中注册客户的服务请求与作为问题确定第一步由合格代表联系客户之间的时间段。有关现场响应的更多详细信息，请联系联想或服务提供商。

仅适用于新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、越南、印度尼西亚、韩国和中国台湾

### 全工现场服务

如果无法通过电话解决贵方的产品问题，将指派一名服务技术人员到达贵方的地点。贵方必须为产品的拆卸和重新组装提供合适的工作区域。有关任何市场特定变化，请参见附录。该服务仅在某些地点提供。有关可用性的详细信息，请联系联想或服务提供商。

### 年度预防性维护

1. 服务技术人员进行的年度预防性维护  
服务技术人员每年将为合格机器执行以下活动
  - 错误日志检查
  - 解决任何错误状况或用冗余替换故障部件，以防止系统中断
  - 目视检验
2. 微码升级和维护支持
  - 根据客户要求，服务技术人员将在合格机器所在的客户地点升级微码，以作为一项预防性维护活动。（微码是指固件、微码、BIOS/uEFI、存储管理器软件）
  - 联想将以电子形式提供微码更新信息
  - 技术人员可在年度预防性维护活动过程中安排微码升级。

仅适用于新加坡、澳大利亚、新西兰、韩国、印度和日本

### 硬件安装服务

联想为联想基础设施解决方案集团服务器、存储和网络产品提供现场硬件安装服务。这些服务为从联想或经授权联想业务合作伙伴处购买的新设备提供基本硬件安装，并安装以下联想品牌或联想支持的设备：

- 塔式服务器
- 机架式服务器
- 机架外壳
- 存储产品
- 网络产品
- 将机架兼容设备安装到机架外壳中

联想将指派现场技术人员进行实体机架安装。到现场后，联想技术人员将：

- 在所购买服务产品指定的客户地点安装设备

- 将设备连接到客户提供的电源
- 确保设备正常运行
- 检查固件级别，并在需要时升级

#### 客户责任：

- 确保将要安装的设备移至客户现场的适当位置
- 将设备从装货码头或其他地点移至最终安装地点，因为联想工程师不会这样做
- 为要安装的设备提供兼容的电源和电源插座
- 提供互联网连接，以供安装技术人员在完成安装过程中需要时使用
- 为要安装的设备提供足够的物理空间
- 根据需要提供布线，以便于安装
- 为安装技术人员提供指定联系人
- 确保联想技术人员安全进出安装地点
- 确认安装计划

如果联想技术人员到达现场，但客户责任未得到履行，导致设备安装无法成功，则可能会收取差旅费，且安装将需要重新安排。客户可以要求提供原始发票上未描述的额外服务。此类额外服务应采用书面形式提出，并应产生额外费用。

#### 硬件安装服务 – 操作系统安装服务

- 如与硬件安装服务同时购买，则联想提供此服务
- 联想会将操作系统安装到联想基础设施解决方案集团服务器中
- 联想将启动基本操作系统的层级
- 联想将按照客户提供的方式配置 IP 地址
- 操作系统仅限于 Microsoft Window Server 和 Linux
- 客户负责提供合法的媒体和许可

#### 适用于欧洲、中东和非洲 (EMEA) 所有提供承诺服务维修 (CSR) 的市场。目前有：

奥地利、保加利亚、克罗地亚、捷克共和国、埃及、法国、德国、匈牙利、意大利、哈萨克斯坦、摩洛哥、巴基斯坦、波兰、葡萄牙、罗马尼亚、俄罗斯、塞尔维亚、斯洛伐克、斯洛文尼亚、西班牙、南非、瑞士、土耳其、乌克兰和比利时、塞浦路斯、丹麦、芬兰、希腊、爱尔兰、以色列、卢森堡、荷兰、挪威、瑞典、突尼斯、英国、阿联酋

#### 适用于任何承诺服务维修服务等级

##### 客户责任

为了符合承诺服务等级的资格，除了注册联想服务并提供地点信息外，客户还必须向联想提供机器配置（机器类型/型号/序列号），包括所有支持和公布的选项（前往联想网站了解支持和公布的选项）、最初安装在配置中并在发票中列出的所有选项的备件编号（现场可更换部件）。客户承认，在联想从客户处收到有效、完整的配置详细信息后 30 天（“初始期限”）内，联想无法在所有情况下提供承诺服务等级。在初始期限期间，联想将尽商业上合理的努力达到承诺服务等级。

如果贵方未提供有关设备配置的足够信息，则承诺服务等级仅适用于不需要更换组件的故障，或者可以使用基本公共组件（如处理器、电源单元、风扇、系统板、公共扩展板和存储器模块）解决的故障。客户同意将机器配置的任何变更通知联想。如果客户未能通知联想，则所有随后安装的组件应排除在协议之外。客户还同意将机器位置的任何变更通知联想。

客户必须以书面形式通过以下网址提供的适用电子邮件地址提供机器配置详情、发票副本（已遮盖价格）和机器配置变更情况：  
<https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

#### 仅适用于大不列颠、北爱尔兰、法国、丹麦、瑞典、挪威和芬兰

##### 适用于服务 - 服务的可用性

大不列颠和北爱尔兰 - 直布罗陀、英国海外领土或英国、威尔士、爱尔兰、苏格兰和海峡群岛不提供此服务

法国 - 除非联想另有规定 - 法国海外领土不提供此服务

丹麦、瑞典、挪威和芬兰 - 在没有与大陆的公路连接的群岛不提供此服务

#### 仅适用于俄罗斯和哈萨克斯坦

#### NBD 响应承诺部件（也称为现场 9x5 承诺部件采购时间 (CPPT) 或技术人员安装 9x5 承诺部件采购时间）

如果无法通过电话解决贵方的产品问题，将指派一名服务技术人员到现场。技术人员将在电话联系后下一个工作日携带服务部件到达。该服务在正常营业时间提供，不包括公共假日和周末。该服务仅在某些地点提供。如果机器位于提供服务的地点之外，则在电话联系后

的下一个工作日将只发运服务部件。服务区域可参见 [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com)。关于可用性的详细信息，请联系联想或服务提供商。

该服务必须与贵方产品所在地点一起在联想注册。未能为贵方的产品提供此信息可能导致联想无法履行贵方购买的服务等级。如果贵方更改了贵方产品的地点，则必须在搬迁之前向联想更新新地点，以确保贵方服务等级的持续有效资格。如果贵方的新地点无法提供相同的服务等级，则服务等级将更改为联想确定的、当前能够在新地点中提供的最接近的可实现水平。有关提供地点信息的说明，请访问 <https://support.lenovo.com/productregistration>。在提供地点信息后的最多三十 (30) 天内，可能无法提供该服务。

## 仅适用于俄罗斯、乌克兰和哈萨克斯坦

### 仅远程支持和部件

如果无法通过电话解决贵方的产品问题，包括 FRU 部件（现场更换部件）在内的备件将在电话联系后的下一个工作日发送到请求的地点进行自助服务。此服务不包括指派到现场的服务技术人员。客户必须自担费用和人工自行更换，而有缺陷的部件必须按照备件随附的说明进行退货。该服务在正常营业时间提供，不包括公共假日和周末。

## 仅适用于乌克兰

服务等级协议目前正在商业上合理地交付，但无法保证修复时间。

## 仅适用于日本

### 联想服务条目

该服务提供下文所述的 A - 技术人员安装部件服务。

### 联想服务价值选择

该服务提供 A - 技术人员安装部件和 B - 由技术人员进行硬件检查和微码升级服务，如下所述。

### 联想服务价值选择附加

该服务提供 B - 由技术人员进行硬件检查和微码升级服务，如下所述。

### A - 全天候（也称为技术人员安装部件全天候或现场维修全天候）

如果无法通过电话解决贵方的产品问题，则联想将确定贵方所在地点的最佳维修行动方案。服务技术人员将被指派到联想与贵方商定的地点。该服务全年内每周 7 天、每天 24 小时提供。该服务仅适用于提供公共交通和/或运输方式的某些地点。有关可用性的详细信息，请联系联想或服务提供商。

### B - 由技术人员进行硬件检查和微码升级

#### 服务说明

1. 由技术人员进行硬件检查服务  
从服务开始日期到服务结束日期，服务技术人员将每年对合格机器进行以下检查。
  - a) 清洁
  - b) 错误日志检查
  - c) 目视检验
2. 微码升级和维护支持
  - a. 根据客户要求，服务技术人员将在合格机器所在的客户地点获得（下载）和升级（安装和激活）微码，作为一项维护或预防性维护。此处的微码是指固件、微码、BIOS/uEFI、存储管理器、存储软件（仅 Storwize 系列）
  - b. 联想将以电子形式提供微码更新信息  
作为预防性维护的由技术人员进行的微码升级将与年度硬件检查一起安排。

#### 该服务的先决条件

1. 合格机器需要包含在任何保修升级或保修后服务的涵盖范围内。
2. 对于存储软件升级，合格机器需要包含在任何软件维护服务的涵盖范围内。
3. 适用保修或保修升级或保修后服务中定义的服务时间范围。
4. 客户需要指定一名联系人，并向联想提供所需信息。
5. 客户有责任在服务技术人员执行服务后确认机器运行情况并验证数据。
6. 待安装的代码等级和工作时间表根据客户和联想之间的讨论进行安排。
7. 在提供此服务之前，客户必须完成数据备份。
8. 即使由于代码发布的频率而未执行微码升级服务，也不会报销服务费。
9. 硬件检查时间表是根据客户要求安排的，即使服务未执行，也不会报销服务费。
10. 如果操作系统和外部连接设备的代码等级有先决条件，则必须在提供服务之前由客户进行升级。

## 设置支持 90 (SS90) 和设置支持附加 (SS Plus)

联想通过电子邮件为硬件设置提供远程技术支持。该服务于周一至周五 9:00-17:00 提供（节假日除外）。

SS90 - 服务期限为保修开始日期后三个月。

SS Plus – 服务期限可以是 1 年、3 年或 5 年。

该服务包括：

- 支持硬件安装
- 支持操作系统（Windows、Linux）安装
- 支持设备驱动器和固件安装
- 识别已知问题
- 对装运中所包含手册的问答支持

该服务不包括：

- 支持贵方在手册中未说明的环境中使用的程序
- 支持联想服务器不支持的程序
- 支持客户修改的程序
- 咨询和性能调优
- 基于贵方独特环境的各种设置
- 第三方交换机连接设置
- 安装、如何使用应用程序（如：VMware、HA Cluster、Live Migration、Guest OS、System Director）并排除故障
- 备份/恢复设计设置方法
- 设置 Flash Copy、Volume Copy 和 Remote Copy
- 系统或数据迁移

仅适用于韩国

### 预防性维护 (PM) 服务

联想为联想系统 x 服务器提供现场硬件 PM（预防性维护）服务

- 系统日志检查和系统运行状况验证审查
- 如果需要关键更新，则提供固件更新服务
- 如果需要关键更新，则更新设备驱动器

参照条款：

- 该服务仅适用于联想保修下的机器。
- PM 服务将按季度提供
- 数据备份由客户负责，客户必须在完成此服务之前进行数据备份

### 延长服务

在关键系统状态期间在客户现场待命

- 硬件配置变更和重新安排服务
- 同一建筑物或楼层中的硬件重新放置服务
- 硬件选择部件升级服务

联想将指派一名现场技术人员在客户请求支持时执行。

参照条款：

- 该服务仅适用于联想保修和 MA 合同下的机器。
- 在正常营业时间之外请求的服务将仅对签订 24 小时合同的机器进行。
- 支持时间包括规划、差旅等的额外时间。
- 最终客户详细信息必须在通过业务合作伙伴 (BP) 购买服务时提供给联想。
- 每次至少需要 4 小时的支持请求。
- 数据备份由客户负责，客户必须在提供此服务之前进行数据备份
- 硬件 MA 服务、操作系统、应用程序软件重新安装、初始配置、数据恢复不包含在该服务中，应由客户负责

### 软件现场服务

联想提供现场支持，以响应以下软件支持的客户服务请求：

联想软件现场服务提供以下支持：

- 基于联想 X86 操作系统 (Linux/Windows) 的问题支持
- 问题支持的现场支持
- 24\*7 全天候支持
- 执行定期系统检查（每季度）

参照条款：

- a. 该服务不包括订购（许可）。
- b. 为支持新缺陷，订购必须单独签订合同。
- c. 该服务仅适用于操作系统（Linux/Windows）和联想保修下的机器

## 仅适用于澳大利亚

### 第 11 节（服务保证）增加以下内容：

#### 重要声明：

本保证服务协议授予贵方特定的合法权利。贵方还享有其他法律权利，包括《澳大利亚消费者法》项下的权利。本保证中的任何内容均不影响法定权利或法律权利，包括合同不能放弃或限制的权利。

《澳大利亚消费者法》要求我方纳入以下声明：

*我方的商品附带《澳大利亚消费者法》不能排除的保证。贵方有权就重大故障获得退款的替代赔偿，并就任何可合理预见的损失或损害获得赔偿。如果货物质量不合格，且故障不会导致重大故障，贵方还有权要求维修或更换货物。*

本保修服务协议中的任何内容均不排除、限制或修改《2010 年竞争和消费者法》(Cth) 附件 2 或任何州或领地消费者保护法规（“相关法规”）中任何条款的适用性以及对此类条款赋予之权利的行使，如果相关法规将导致其无效，亦不排除、限制或修改联想对违反此类条款所暗示之条件、保证或担保的任何责任。在相关法规允许的范围内，联想依其选择，明确限制其违反相关法规所暗示之任何条件、保证或担保的责任：

- (a) 就商品而言，适用以下任何一项或多项：
  - (i) 更换商品或提供同等商品；
  - (ii) 商品维修；
  - (iii) 支付更换商品或获得同等商品的费用；或
  - (iv) 支付维修商品的费用；或
- (b) 就服务而言：
  - (i) 重新提供服务；或
  - (ii) 支付重新提供服务的费用。

### 删除第 13.13 节，并替换为以下内容：

如果贵方获得本协议项下的服务，贵方的联系信息，包括姓名、电话号码、地址和电子邮件地址，可由联想直接从贵方或从我方的授权服务提供商处收集，并用于履行保修服务。我方还可能联系贵方，询问贵方对我方的保修服务的满意度，或通知贵方任何产品召回或安全问题。为实现这些目的，我方可能会将贵方的信息提供给第三方或我方用来支持我方提供保修服务的相关实体。这些第三方和相关实体可能位于澳大利亚境外。相关市场会不时发生变化（例如，随着我方改变第三方支持安排），因此无法在此处列出这些市场。我方要求我方向其披露贵方联系信息的所有各方仅将这些信息用于支持我方提供保修服务，并采取适当的措施保护贵方的联系信息免遭未经授权的使用或披露。我方还可能在法律要求或允许的情况下披露贵方的联系信息。联想的隐私政策载于 <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>。我方的政策包含有关用于管理我方处理个人信息相关任何疑问或投诉之流程的详细信息。

### 在第 13 节中新增以下内容：

- 13.19 当服务涉及更换产品或部件时，被更换的产品或部件即成为联想的财产，而更换产品或部件即成为贵方的财产。
- 13.20 只有未修改的联想产品和部件才有资格进行更换。联想提供的更换产品或部件将处于良好工作状态，功能相当于原产品或部件。更换产品或部件可能并非新品。
- 13.21 除法律允许，否则更换产品或部件应在原产品剩余期限的剩余时间内提供保修。
- 13.22 为维修而提供的产品和部件可能由返修的相同类型的产品或部件进行更换，而不是进行维修。维修的产品和部件可能使用返修部件进行维修。如果要维修的产品能够保留用户生成的数据，则产品维修可能导致数据丢失。

## 仅适用于印度

### 删除第 13.8 节，并替换为以下内容：

除非适用的法律另有要求，否则我们任一方均不得在诉因产生两年后提起因本协议或本协议项下交易引起的或与之相关的任何形式的法律诉讼。在此类时限过后，因本协议或本协议项下交易而产生的任何法律诉讼以及与任何此类诉讼相关的所有各自权利应失效，除非适用法律另有要求，而不存在合同放弃或限制的可能性。

## 仅适用于印度尼西亚

### 在第 13 节中新增以下子款内容：

13.23 双方特此放弃印度尼西亚民法典第 1266 条的规定，前提是此类规定需要法院对单方面终止本协议作出宣告。

13.24 所有通知、请求、报告或其他通信均应以英语进行。

- (i) 如果印尼语版本与英语版本之间存在任何不一致或不同的解释，则印尼语版本将被视为自动修订（自英语版本签署之日起生效），以使印尼语版本的相关部分与英语版本的相关部分保持一致
- (ii) 各方 (i) 承认，经其同意，本协议主要以英文进行谈判；(ii) 声明其已阅读并完全理解本协议的内容和后果；
- (iii) 声明其已自由、无胁迫地订立本协议；及 (iv) 声明其已收到有关本协议的独立法律意见。

删除第 14 节，并替换为如下内容：

本协议受印度尼西亚共和国法律管辖并据其解释，不考虑其或任何其他司法管辖区的法律冲突原则。由本协议引起或与本协议相关的所有索赔或争议应由印度尼西亚国家仲裁委员会（“BANI”）根据其仲裁规则（“规则”）进行独家审理。为此，各方不可撤销地同意此类仲裁的专属管辖权和审判地，并放弃：(i) 反对可能在任何此类仲裁中提起的任何诉讼，(ii) 主张诉讼是在不方便的法院提起的，以及 (iii) 反对（关于此类诉讼）此类仲裁对此类方没有管辖权的权利。在不限制前述规定普遍性的情况下，各方明确且不可撤销地同意 BANI 对此类索赔或争议具有个人和标的事项管辖权，并通过预付邮资的登记邮件或挂号信、按本协议规定的地址或根据本协议指定的地址来邮寄送达与任何此类索赔或争议有关的程序文书。在法律允许的最大范围内，各方特此明确放弃（代表其自身以及代表通过此类方索赔的任何个人或实体）在因本协议或本协议标的事项引起或以任何方式与之相关的任何类型的诉讼、起诉、程序或反诉中由陪审团审判的任何权利。仲裁必须在雅加达由根据规则任命的一名仲裁员在 BANI 的设施内进行。向仲裁一方发出或由仲裁一方发出的任何仲裁通知、答复或其他通信将按照规则的规定发出并视为已收到。仲裁费用将由仲裁各方根据规则的规定予以确定和支付。各方特此放弃其可能拥有的对此中所涉仲裁员的裁决或任何决定提出上诉或寻求救济的任何权利，并同意根据 1999 年印度尼西亚共和国《仲裁和替代性纠纷解决程序法》的第 30 号法律（“仲裁法”）第 60 条，任何一方均不得就此中所涉仲裁员之裁决或决定向任何法院提出上诉。

#### 仅适用于马来西亚

第 13.13 节增加以下内容：

贵方可以拨打电话 +603 7710 9012 或发送电子邮件至 [Lenovomy@lenovo.com](mailto:Lenovomy@lenovo.com) 联系数据隐私官进行询问或投诉，以及访问或更正此类信息或限制对个人数据的处理。请注意，联想及其所属企业有必要处理与本协议和产品或服务相关的此类信息，否则联想将无法实施对本协议的履行。贵方声明并保证，贵方已向联想及其所属企业披露其信息的个人的同意已充分获得，以允许联想及其所属企业出于与本协议和产品或服务相关的目的处理该等同意。

#### 仅适用于新西兰

第 11 节（服务保证）增加以下内容：

尽管本条款和条件有任何其他规定，但联想提供的任何服务均受《1993 年消费者保障法案》（“法案”）的强制性保证和条件的约束，除非贵方是企业或由联想为企业之目的而提供，在这种情况下，根据法案第 43 条，联想和贵方特此同意，该法案将不适用于本条款和条件。

第 13.13 节增加以下内容

如果贵方拒绝提供贵方的信息或不希望我方将贵方的信息传输给我方的代理或承包商，则联想将无法履行本保证下的服务。贵方有权根据《1993 年隐私法》访问贵方的个人信息，并要求更正其中的任何错误，方法是联系 [Lenovo \(Australia & New Zealand\) Pty Limited](mailto:Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited)（ABN 70 112 394 411，地址：Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057，电话：+61 2 8003 8200，电子邮件：[lensyd\\_au@lenovo.com](mailto:lensyd_au@lenovo.com)）。

#### 仅适用于新加坡/越南/柬埔寨/文莱/老挝/缅甸

第 13.13 节增加以下内容

贵方同意，如果贵方向联想提供个人数据，则贵方同意遵守所有适用的数据保护要求，并且贵方将确保向贵方提供此类信息的任何第三方遵守所有适用的数据保护要求。特别是，贵方同意，未经联想事先批准，不会在新加坡境外传输任何个人数据，并应回应（并向联想提供合理协助以回应）贵方收集（如适用）、处理、使用或披露其个人数据的个人的任何请求或查询，以获取有关其个人数据或其可能如何使用和/或纠正此类个人数据的信息。数据保护要求应指《个人数据保护法案》（2012 年第 26 号法案）、根据这些法案实施或制定的任何法规和/或指南以及区域内的任何类似法律和法规。个人数据应具有适用数据保护要求中所述的含义，即“关于能够通过以下数据和信息识别个人身份之个人的数据，无论其真实与否——(a) 从这些数据中；或 (b) 从这些数据以及组织拥有或可能拥有访问权限的其他信息中。”

在第 13 节中新增如下子款内容：

13.25 在本协议其他地方规定向联想关联方所提供之权利的约束下，非本协议一方的人员应无权根据合同（第三方权利）法案执行其任何条款。

删除第 14 节，并替换为以下内容：

本协议受新加坡法律管辖并据其解释，不考虑其或任何其他司法管辖区的法律冲突原则。因本协议引起或与之相关的所有索赔或争议应由位于新加坡的法院独家审理。

#### 仅适用于中国香港和澳门

在第 13 节中新增如下子款内容：

13.26. 在本协议其他地方规定向联想关联方所提供之权利的约束下，非本协议一方的人员应无权根据合同（第三方权利）条例（第 623 款）法案执行其任何条款。

删除第 14 节，并替换为以下内容：

本协议受中国香港特别行政区法律管辖并据其解释，不考虑其或任何其他司法管辖区的法律冲突原则。因本协议引起或与之相关的所有索赔或争议应由位于中国澳门特别行政区的法院独家审理。

#### 仅适用于中国台湾

在第 13 节中新增如下子款内容：

13.27. 贵方声明，贵方已在购买服务后获得法定审查期，并被告知后续的注册和激活，并已查看本协议的条款和条件。