



Lenovo Infrastructure Solutions Group Servicevereinbarung

HINWEIS: LESEN SIE SICH DIESE BEDINGUNGEN SORGFÄLTIG DURCH. DIESE LENOVO INFRASTRUKTURLÖSUNGS- UND KONZERN-SERVICEVEREINBARUNG („VEREINBARUNG“) IST EINE VERBINDLICHE RECHTLICHE VEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND DEM UNTEN BESCHRIEBENEN VERBUNDENEN UNTERNEHMEN LENOVO („LENOVO“ ODER „WIR“). MIT DER NUTZUNG ODER REGISTRIERUNG EINES SERVICE STIMMEN SIE DIESEN BEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN BEDINGUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE DEN SERVICE NICHT NUTZEN ODER REGISTRIEREN. BENACHRICHTIGEN SIE STATTDESSEN INNERHALB VON DREISSIG (30) TAGEN LENOVO ODER IHREN VERKÄUFER, UM DEN SERVICE ZU KÜNDIGEN UND EINE ERSTATTUNG ZU ERHALTEN. SOBALD SIE DIESEN SERVICE REGISTRIERT HABEN, WIRD LENOVO KEINE RÜCKERSTATTUNG MEHR LEISTEN.

Vertragschließende Gesellschaft: Diese Vereinbarung wird zwischen Ihnen und dem mit Lenovo verbundenen Unternehmen in dem Markt geschlossen, in dem Sie den Service erworben haben. Wenn Lenovo kein verbundenes Unternehmen im Beschaffungsmarkt benennt, ist das vertragschließende mit Lenovo verbundene Unternehmen die Lenovo Global Technology HK Ltd.

1. Umfang der Vereinbarung

Diese Vereinbarung stellt zusammen mit der Erklärung über die eingeschränkte Garantie (auch: Statement of Limited Warranty) von Lenovo die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und Lenovo in Bezug auf Garantieverlängerung, Garantieverweiterung, Nachgarantie und sonstige, über eine Artikelnummer verkaufte Services (jeweils ein „Service“) für die Produkte dar, die auf Ihrer Rechnung oder Bestellbestätigung aufgeführt sind. Sie ersetzt alle früheren mündlichen oder schriftlichen Mitteilungen zwischen Ihnen und Lenovo in Bezug auf einen Service. Alle zusätzlichen oder abweichenden Bedingungen in einer Bestellung oder schriftlichen Mitteilung von Ihnen sind ungültig und haben keine Wirkung. Durch diese Vereinbarung wird die Erklärung über die eingeschränkte Garantie von Lenovo nur wie nachstehend angegeben geändert. Diese Vereinbarung enthält Beschreibungen der Services, die über eine Teilenummer verfügbar sind. Nicht alle Services sind in allen Regionen oder Märkten verfügbar, und die in Anhang A dargelegten marktspezifischen Bedingungen haben Vorrang vor den Bedingungen im Hauptteil dieser Vereinbarung. Diese Vereinbarung bezieht sich ausschließlich auf den von Ihnen erworbenen Service. Alle im Rahmen dieser Vereinbarung erworbenen Services werden gemäß den unten aufgeführten Beschreibungen bereitgestellt.

2. Nicht im Umfang der Vereinbarung enthalten

Der Umfang der von Lenovo im Rahmen dieser Vereinbarung angebotenen Services deckt Folgendes nicht ab: (i) ununterbrochener oder fehlerfreier Betrieb eines Produkts; (ii) Verlust oder Beschädigung Ihrer Daten; (iii) Softwareprogramme, unabhängig davon, ob sie mit einem Produkt geliefert oder nachträglich installiert wurden; (iv) Ausfälle oder Schäden, die durch Missbrauch, Unfälle, Modifikationen, ungeeignete physikalische Bedingungen oder Umgebungsbedingungen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Bedingungen, unter denen Produkte nicht angemessen vor Korrosion, Verunreinigung usw. geschützt sind), Naturkatastrophen, Überspannungen, unsachgemäße Wartung oder eine nicht den Produktspezifikationen entsprechende Verwendung verursacht werden; (v) Schäden, die durch einen nicht autorisierten Dienstleister verursacht wurden, (vi) Ausfälle oder Schäden, die durch Produkte von Drittanbietern verursacht wurden, einschließlich solcher, die Lenovo auf Ihren Wunsch hin zur Verfügung stellt oder in das Lenovo-Produkt integriert; (vii) Produkte oder Teile eines Lenovo-Produkts oder eines Nicht-Lenovo-Produkts mit einem geänderten Kennzeichnungsetikett oder von dem das Kennzeichnungsetikett entfernt wurde, (viii) Zubehör, Liefergegenstände, einige Geräte wie Fusion I/O und Solid-State-Geräte, die ihre Lese-/Schreib- oder Verschleißgrenze überschritten haben, und bestimmte Teile wie Batterien, Rahmen und Abdeckungen, oder (ix) alle bereits bestehenden Defekte an Ihrem Produkt, die am oder vor dem Datum dieser Vereinbarung aufgetreten sind. Lenovo ist nicht verpflichtet, Services zu erbringen, wenn ein Problem oder Defekt infolge (i) – (ix) oben auftritt, und haftet nicht für die Ablehnung dieser Services.

3. Registrierung für Services und Standortinformationen

Die Registrierung der Services ist der Prozess, durch den Lenovo Ihr erworbenes Lenovo-Hardwareprodukt für den von Ihnen erworbenen Service berechtigt. Wenn Services mit Ihrer Lenovo-Hardware konfiguriert wurden, wurde diese möglicherweise

vorregistriert. Sie oder eine von Ihnen bevollmächtigte Person müssen jedoch sicherstellen, dass Sie Ihren entsprechenden Service innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum Ihrer Lenovo-Hardware bei Lenovo registrieren.

Je nach dem von Ihnen erworbenen Servicelevel sind zusätzlich zur Registrierung möglicherweise Standortinformationen erforderlich. Die Bereitstellung von Standortdaten ist erforderlich, um sicherzustellen, dass Lenovo entsprechende Servicelevels liefern kann.

Die Nichtbereitstellung von Standortdaten für Ihr Lenovo-Produkt kann dazu führen, dass Lenovo nicht in der Lage ist, die von Ihnen erworbenen Services und/oder Servicelevels zu erfüllen. Wenn Sie beabsichtigen, den Standort Ihres Lenovo-Produkts zu ändern, müssen Sie Lenovo vor der Verlegung des Lenovo-Produkts über den beabsichtigten neuen Standort informieren, um sicherzustellen, dass Sie weiterhin Anspruch auf Ihren Servicelevel haben. Wenn an Ihrem neuen Standort der gleiche Servicelevel nicht verfügbar ist, stimmen Sie zu, dass der Servicelevel, den Lenovo für Ihr Lenovo-Produkt anbietet, auf den nächstmöglichen Level geändert wird, der am neuen Standort des Lenovo-Produkts verfügbar ist, wie von Lenovo festgelegt. Anweisungen zur Bereitstellung von Standortinformationen finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Der Service ist möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage nach Bereitstellung der Standortinformationen nicht verfügbar.

4. Garantieservice-Upgrade / Nachgarantieservice (Wartungsservice)

Wenn Sie Wartungsservices erwerben, wird Ihre Basisgarantie entsprechend dem von Ihnen erworbenen Wartungsservice wie in den Abschnitten 4.1 und 4.2 unten beschrieben aktualisiert und/oder verlängert.

Die Services sind nur für Lenovo-Hardware verfügbar, wenn: (i) das Garantie-Service-Upgrade während der Basis-Garantiezeit der Lenovo-Hardware erworben und registriert wurde; oder (ii) nur für Nachgarantieservices, wenn sich die Lenovo-Hardware nach Feststellung von Lenovo in einem guten Betriebszustand befindet.

Wenn Sie einen Nachgarantieservice erwerben, behalten wir uns das Recht vor, Ihre berechnete Hardware nach dem Kaufdatum des Nachgarantieservices zu überprüfen. Wenn sich Ihre Lenovo-Hardware nicht in einem für den Nachgarantieservice akzeptablen Zustand befindet, wie von Lenovo festgelegt, werden wir Sie benachrichtigen und Ihnen die Kosten mitteilen, um die Lenovo-Hardware wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu bringen. Wenn Sie die Lenovo-Hardware nicht in den von Lenovo angegebenen Zustand versetzen, behält sich Lenovo das Recht vor, den Nachgarantieservice zu beenden, ohne dass Sie eine Rückerstattung erhalten.

Für den Fall, dass zwischen dem Ende der Basisgarantiezeit der Lenovo-Hardware und dem Kauf und der abgeschlossenen Registrierung eines Nachgarantieservices eine Lücke entsteht, behält sich Lenovo das Recht vor, den Service für die ersten 30 Tage der Nachgarantieservice-Abdeckung zu verweigern. Dies gilt zusätzlich zu der Voraussetzung, dass sich die Lenovo-Hardware zu Beginn des Abdeckungszeitraums in einem einwandfreien Zustand befindet und zur Überprüfung durch Lenovo zur Verfügung steht.

Die in diesem Abschnitt 4.1 und 4.2 aufgeführten Servicelevels und Service-Beschreibungen gelten für die von Ihnen erworbenen entsprechenden Wartungsservices. Diese Services sind nur mit bestimmten Produkten kompatibel. Die Erbringung dieser Services ist immer abhängig von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen und den Ausnahmen und Ausschlüssen, die in der Erklärung über die eingeschränkte Garantie und in dieser Vereinbarung aufgeführt sind.

4.1 Definitionen

4.1.1 Servicespezifische Definitionen

Wartungsservice bezeichnet ein Garantieservice-Upgrade und/oder einen Nachgarantieservice.

Nachgarantieservice bedeutet einen Service, der nach Ablauf der Basisgarantiezeit angeboten wird.

Garantieverlängerung bezeichnet einen Service, der die Dauer einer Basisgarantie um einen zusätzlichen Zeitraum verlängert.

Garantie-Service-Upgrade bezeichnet einen Service, der die Basisgarantie erhöht, um ein höheres Servicelevel zu bieten, und kann je nach Art des erworbenen Services auch zusätzliche Services umfassen (z. B. Technikerinstallation von CRUs).

4.1.2 Sonstige Definitionen

Basisgarantie bezeichnet die beim Kauf Ihrer Lenovo-Hardware enthaltene Garantie, wie sie in der Erklärung über die eingeschränkte Garantie beschrieben ist.

CSR-Service bezeichnet Wartungsservice oder Servicelevel, die in dieser Vereinbarung als CSR oder zugesicherte Servicereparatur bezeichnet werden.

Austauschbare Kundeneinheit (Customer Replaceable Unit, CRU) bezeichnet ein Ersatzteil, das als austauschbare Kundeneinheit bezeichnet wird. CRUs können als Stufe 1 oder Stufe 2 bezeichnet werden, wie in Abschnitt 4.2.8 dargelegt, und die Bezeichnung jeder CRU ist in der Veröffentlichung aufgeführt, die Ihrer Lenovo-Hardware beigelegt war, oder online unter www.lenovo.com/CRUs.

Dark Site bezeichnet jeden Ort, an dem Teile nicht direkt geliefert werden können oder an dem Zugangscode eingegeben werden müssen.

Berechtigte Hardware bezeichnet die Lenovo-Hardware, für die die Wartungsservices registriert sind.

eSupport bezeichnet die Kommunikation zwischen Lenovo und dem Kunden auf elektronischem Weg, der von Lenovo genehmigt wurde (z. B. eSupport Portal oder E-Mail).

Field Replacement Units (FRU) bezeichnet jedes Ersatzteil für Lenovo-Hardware, das nicht als CRU betrachtet wird.

Erste Serviceanfrage bezeichnet das erste Mal, dass der Kunde Lenovo telefonisch kontaktiert oder ein eSupport-Ticket über ein bestimmtes Problem im Zusammenhang mit einer berechtigten Hardware einreicht.

Lenovo Certified Refurbished („LCR“)-Produkt bezeichnet nur Hardware der Marke Lenovo, einschließlich überholter Server, die Lenovo dem Kunden zum Kauf zur Verfügung stellt. Einzelheiten zu den Klassifizierungen und Stufen von LCR-Produkten sind in Abschnitt 5.11 dargelegt.

Vor-Ort-Reaktion bezeichnet jeden Lenovo-Wartungsservice oder Servicelevel, der Lenovo umfasst, der innerhalb eines Reaktionszeitziels an einem Kundenstandort ankommt, um Teile zu installieren, jedoch ohne CSR-Service.

Teile bedeutet sowohl CRU als auch FRU, sofern nicht anders beschrieben.

Aufgearbeitete Produkte sind Produkte, die für den Wiederverkauf repariert, aufgerüstet oder verbessert wurden, möglicherweise unter Verwendung gebrauchter Teile. Diese Produkte sind nicht notwendigerweise der zweite Lebenszyklus, aber einige können dies je nach Quelle tun.

Serviceverfügbarkeit bezeichnet den Zeitpunkt, zu dem eine erste Serviceanfrage bei Lenovo gestellt werden kann und Lenovo mit der Problemerkennung beginnen kann.

Vom Techniker installierte Teile bezeichnet Servicelevels, die vom Techniker installierte Teile beinhalten, sofern nicht anders vereinbart. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht aus der Ferne gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker gemäß dem von Ihnen erworbenen Servicelevel und der Reaktionszeit für die Installation der Teile an Ihren Standort geschickt.

Ihr Standort bezeichnet die Installationsadresse, die für die berechtigte Hardware registriert ist, oder die Installationsadresse, die Sie bei einer Serviceanfrage angeben, wenn sie nicht mit den registrierten Informationen für die berechtigte Hardware übereinstimmt (wie in Abschnitt 3 oben beschrieben).

4.2.1 Verfügbarkeit von Servicelevels und Reaktionszeit

Einige Servicelevels und Reaktionszeiten sind nur für bestimmte Lenovo-Hardware verfügbar, und an bestimmten Standorten ist die Verfügbarkeit unter www.lenovocator.com verfügbar.

Aufgrund geografischer Einschränkungen ist das angegebene Niveau der Basisgarantie und/oder des Wartungsservices möglicherweise nicht an allen Standorten weltweit verfügbar. Selbst wenn die Serviceverfügbarkeit mit www.lenovocator.com angegeben ist, können bestimmte geografische Einschränkungen an Orten wie Inseln, abgelegenen Regionen oder an Orten, an denen Lenovo regelmäßig kein geschultes Personal hat, dennoch gelten. Unter diesen Umständen und sofern von Lenovo festgelegt, werden Ihnen die Reise-/Wartezeit zum jeweils gültigen Stundensatz von Lenovo sowie die entstandenen Reisekosten in Rechnung gestellt, jedoch keine zusätzlichen Kosten für Ersatzteile. Wenden Sie sich an Ihren Lenovo-Vertreter oder -Wiederverkäufer, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit für markt- und standortspezifische Informationen zu erhalten. Wenn die Verfügbarkeit des Services nicht angegeben ist, kann Lenovo möglicherweise weiterhin Ihre individuellen Anforderungen bedienen, es können jedoch zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich an Ihren Lenovo-Vertreter oder -Wiederverkäufer, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit für markt- und standortspezifische Informationen zu erhalten.

4.2.2 Beschreibungen der Teilenummern für den Wartungsservice

Wenn Sie sich nicht sicher sind, welchen Wartungsservice (wenn überhaupt) Sie für Ihre Lenovo-Hardware erworben haben, folgen die Lenovo Service-Teilenummern in der Regel einer Namensstruktur, die es Ihnen ermöglicht, den entsprechenden Servicelevel für eine bestimmte Teilenummer zu identifizieren. Nicht alle Felder im folgenden Beispiel sind möglicherweise für Ihre Lenovo-Hardware und/oder -Services relevant. Gegebenenfalls werden zusätzliche Informationen (z. B. wo Premier-Support enthalten ist) auch in der Beschreibung der Teilenummer angezeigt. Unter Umständen sind nicht alle Beschreibungen der Services in der Teilenummer enthalten.

	Laufzeit	Nachgarantie (Falls zutreffend)	Premier ¹ Support (falls enthalten)	Verfügbarkeit von Diensten	Reaktionszeit	KYD (Falls enthalten)	Produktbeschreibung
Beispiel:	3Yr	Nachgarantie	Premier	Rund um die Uhr	4 Std.	+ KYD	SR650

¹ Details zum Premier Support Service finden Sie in Abschnitt 4.3

4.2.3 Dienste und Servicelevels

Die nachstehenden Bedingungen gelten für die entsprechenden Garantie-Service-Upgrade- und Nachgarantieservice-Angebote, die über die Teilenummern verfügbar sind. Die folgende Tabelle beschreibt die wichtigsten Servicelevels und die Beschreibung der von Lenovo ab November 2024 verfügbaren Services.

(i) **Lenovo Core Vor-Ort-Reaktion Servicelevels**

Servicelevel	Beschreibungen des Servicelevels	Von Technikern installierte Teile
Standard nächster Werktag (Next Business Day, NBD)	<p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der am nächsten Werktag bei Ihnen eintrifft und gegebenenfalls Ersatzteile mitbringt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten auf dem jeweiligen Markt verfügbar, mit Ausnahme lokaler und nationaler Feiertage.</p> <p>Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen wird Lenovo alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die Lieferung und den Service am nächsten Werktag zu gewährleisten, wenn die Lieferzeiten für lokale Ersatzteile die Lieferung oder Reaktion am nächsten Werktag beeinträchtigen, ist jedoch nicht für diese Liefer- oder Reaktionszeiten verantwortlich.</p>	Enthalten
Premier nächster Werktag (NBD)	<p>Dieser Service umfasst Premier Support – siehe Abschnitt 4.3</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der am nächsten Werktag bei Ihnen eintrifft und gegebenenfalls Ersatzteile mitbringt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten auf dem jeweiligen Markt verfügbar, mit Ausnahme lokaler und nationaler Feiertage.</p> <p>Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen wird Lenovo alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die Lieferung und den Service am nächsten Werktag zu gewährleisten, wenn die Lieferzeiten für lokale Ersatzteile die Lieferung oder Reaktion am nächsten Werktag beeinträchtigen, ist jedoch nicht für diese Liefer- oder Reaktionszeiten verantwortlich.</p>	Enthalten
Premier „Rund um die Uhr“-Reaktion	<p>Dieser Service umfasst Premier Support – siehe Abschnitt 4.3</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der innerhalb von 4 Stunden an Ihrem Standort eintrifft, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung (Abschnitt 4.2.4) beschrieben, gegebenenfalls mit Ersatzteilen. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.</p> <p>Sie bestätigen, dass für bestimmte Lenovo-Produkte und Standorte eine 4-stündige Vor-Ort-Reaktion verfügbar ist. Wenn eine 4-stündige Vor-Ort-Reaktion für ein Produkt oder einen Standort nicht möglich ist, bietet Lenovo eine 4-Stunden-Reaktion von dem Zeitpunkt an, an dem Sie Ihre Serviceanfrage einreichen, bis zum Beginn der Problembestimmung.</p> <p>Dieser Service und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. (Siehe Abschnitt 3)</p>	Enthalten
Reaktion PESS „Rund um die Uhr“-Antwort	<p>Dieses Servicelevel umfasst Premier Enhanced Storage Support (PESS) – siehe Abschnitt 5.10</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der innerhalb von 4 Stunden an Ihrem Standort eintrifft, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung (4.2.4) beschrieben, gegebenenfalls mit Ersatzteilen. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.</p> <p>Sie bestätigen, dass für bestimmte Lenovo-Produkte und Standorte eine 4-stündige Vor-Ort-Reaktion verfügbar ist. Wenn eine 4-stündige Vor-Ort-Reaktion für ein Produkt oder einen Standort nicht möglich ist, bietet Lenovo eine 4-Stunden-Reaktion von dem Zeitpunkt an, an dem Sie Ihre Serviceanfrage einreichen, bis zum Beginn der Problembestimmung.</p> <p>Diese Services müssen zusammen mit dem Standort Ihres Produkts bei Lenovo registriert werden. (Siehe Abschnitt 3)</p>	Enthalten

(ii) **Add-On-Services für Lenovo Core Vor-Ort-Reaktion Servicelevels**

In der nachstehenden Tabelle finden Sie Services und Servicelevels, die als Zusatzservice-Optionen verfügbar sind und zusätzlich zu einem vorausgesetzten Wartungsservice erworben werden können. Der entsprechende vorausgesetzte Service für jeden Zusatz-Service ist in der Spalte ganz rechts in der Tabelle angegeben.

On-Service hinzufügen	Servicebeschreibung für Add-On-Teilenummern	Erforderlicher Teilenummernservice erforderlich
Add-On Premier Committed Service Repair (Zugesicherte Servicereparatur, CSR) 6 Stunden*	<p>Diese Add-On-Teilenummer hebt einen 4-Stunden-Premier-Service rund um die Uhr für die Vor-Ort-Reaktion auf einen 6-Stunden-CSR-Service rund um die Uhr an. Dieser Service ist nur anwendbar, wenn für die berechnete Hardware ein bestehendes Premier rund um die Uhr-4-Stunden-Garantie-Service-Upgrade oder ein Nachgarantieservice für die gesamte Dauer dieses CSR-Zusatzservices aktiv ist.</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker zu Ihnen geschickt, um das Produkt innerhalb von 6* Stunden wieder in Übereinstimmung mit den Spezifikationen in Betrieb zu nehmen, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.</p> <p>Diese Services müssen zusammen mit dem Standort Ihres Produkts bei Lenovo registriert werden. (Siehe Abschnitt 3)</p>	Premier Rund um die Uhr 4-Stunden-Reaktion
Add-On Einbehalten der Festplatte (KYD)	<p>Diese Add-On-Teilenummer erweitert ein Garantie-Service-Upgrade oder Nachgarantieservices um den „Keep Your Drive-“Service. Dieser Add-On-Service ist nur anwendbar, wenn ein bestehendes Garantie-Service-Upgrade oder ein Nachgarantieservice vorhanden und für die gesamte Dauer dieser Add-On-KYD-Option aktiv ist.</p> <p>Gemäß der Erklärung über die eingeschränkte Garantie geht das defekte Teil in das Eigentum von Lenovo über, wenn Lenovo ein defektes Teil Ihres Produkts ersetzt. Vorbehaltlich der Bedingungen dieser Vereinbarung können Sie im Rahmen von Keep Your Drive das defekte Teil, das gemäß der Erklärung über die eingeschränkte Garantie ersetzt wird, behalten, wenn es sich bei dem defekten Teil um NVM handelt. Dieser Service gilt für das Originalteil in Ihrem Produkt sowie für alle Austauschteile, die im Rahmen der Erklärung über die eingeschränkte Garantie für Ihr Produkt geliefert werden. Als Bedingung für diesen Service müssen Sie Lenovo die Seriennummer jedes Teils mitteilen, das Sie im Rahmen dieses Service aufbewahren, und alle von Lenovo angeforderten Dokumente ausfüllen, die bestätigen, dass Sie das Teil aufbewahren. Dieser Service gilt nur für Teile für Lenovo-Produkte, die Sie gekauft haben.</p> <p>Die einzigen Teile, die im Rahmen des Keep Your Drive Service in Frage kommen, sind nichtflüchtige Speicher („NVM“). NVM ist eine Art von Computerspeicher, der gespeicherte Daten speichern kann, auch wenn die Stromversorgung ausgeschaltet ist. NVM kann Flash-Speicher, Nur-Lese-Speicher („ROM“), ferroelektrischen RAM, einige Arten von magnetischen Computerspeichervorrichtungen (z. B. Festplattenlaufwerke, USB-Sticks, Disketten, Magnetband und optische Disketten) beinhalten.</p>	Ein relevanter Garantieservice-Anhebungs- oder Nachgarantieservice

*Reaktionszeiten variieren je nach Produkt und Region – siehe Abschnitt 4.2.1 „Reaktionszeitverfügbarkeit“ und Abschnitt 4.2.6 „Reaktionszeiten“

4.2.4 Die folgende Tabelle beschreibt alternative Arten von Wartungsservices und Servicelevels, die von Zeit zu Zeit von Lenovo erworben werden können.

Servicelevel	Beschreibungen des Servicelevels	Von Technikern installierte Teile
Angelieferte Teile Reaktion am nächsten Werktag (Gelieferte Teile NBD Resp)	<p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann und eine CRU (Stufe 1 und 2) erforderlich ist, wird Lenovo wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine Ersatz-CRU zu senden, um am nächsten Werktag an Ihrem Standort anzukommen. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch gelöst werden kann und eine FRU erforderlich ist, wird ein Techniker geschickt, um am nächsten Werktag an Ihrem Standort zu kommen.</p> <p>Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, wie vom jeweiligen Markt definiert, mit Ausnahme lokaler und nationaler Feiertage.</p>	Nur FRU

	Je nach Verfügbarkeit und gegen Aufpreis können Sie verlangen, dass Lenovo oder ein von Lenovo autorisierter Dienstleister Stufe 2 CRUs installiert.	
Garantieverlängerung	<p>Die Dauer der Garantieverlängerung für Ihre Lenovo-Hardware gilt für den Zeitraum, den Sie gekauft haben (wie in der Beschreibung der Service-Teilenummer dargestellt), der Ihre ursprüngliche Basisgarantie verlängert.</p> <p>Garantieverlängerungen müssen während des ursprünglichen Basisgarantiezeitraums Ihres Lenovo-Produkts erworben und registriert werden. Wenn Sie eine eigenständige Garantieverlängerung erwerben, entsprechen die von Lenovo bereitgestellten Services und Servicelevel dem Basisgarantie-Service, der in Ihrer Lenovo-Hardware enthalten ist, wie in der Erklärung über die eingeschränkte Garantie beschrieben.</p> <p>Je nach Verfügbarkeit und gegen Aufpreis können Sie verlangen, dass Lenovo oder ein von Lenovo autorisierter Dienstleister Stufe 2 CRUs installiert.</p>	Nur FRU
Reaktion am nächsten Werktag (NBD Resp)	<p>Dieser Service und Servicelevel kann auch als „von Technikern installierte Teile mit Reaktion am nächsten Werktag“ oder „Vor-Ort-Service am nächsten Werktag“ bezeichnet werden.</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Lenovo-Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der am nächsten Werktag bei Ihnen eintrifft. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten auf dem jeweiligen Markt verfügbar, mit Ausnahme lokaler und nationaler Feiertage. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen wird Lenovo alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die Lieferung und den Service am nächsten Werktag zu gewährleisten, wenn die Lieferzeiten für lokale Ersatzteile die Lieferung oder Reaktion am nächsten Werktag beeinträchtigen, ist jedoch nicht für diese Liefer- oder Reaktionszeiten verantwortlich.</p>	Enthalten
Die folgenden Services müssen zusammen mit dem Standort Ihres Produkts bei Lenovo registriert werden. (Siehe Abschnitt 3)		
9x5 4-Stunden-Reaktion (9x5 4-Stunden-Reaktion)	<p>Dieser Service und dieser Servicelevel können auch als von Technikern installierte Teile 9x5 4-Stunden-Reaktion oder Vor-Ort-Service 9x5 4-Stunden-Reaktion bezeichnet werden.</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der innerhalb von 4 Stunden an Ihrem Standort eintrifft, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung beschrieben. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, wie vom jeweiligen Markt definiert, mit Ausnahme lokaler und nationaler Feiertage.</p>	Enthalten
4-Stunden-Reaktion rund um die Uhr (4-Stunden-Reaktion rund um die Uhr)	<p>Dieser Service und Servicelevel kann auch als „von Technikern installierte Teile rund um die Uhr – 4-Stunden-Reaktion“ oder „Vor-Ort-Service rund um die Uhr – 4-Stunden-Reaktion“ und „Vor-Ort-Service rund um die Uhr – Zustellung am selben Tag“ bezeichnet werden.</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der innerhalb von 4 Stunden an Ihrem Standort eintrifft, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.</p>	Enthalten
(2-Stunden-Reaktion rund um die Uhr) (2-Stunden-Reaktion rund um die Uhr)	<p>Dieser Service und Servicelevel kann auch als „von Technikern installierte Teile“ rund um die Uhr 2-Stunden-Reaktion oder „Vor-Ort-Service rund um die Uhr 2-Stunden-Reaktion“ bezeichnet werden.</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker entsandt, der innerhalb von 2 Stunden an Ihrem Standort eintrifft, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.</p>	Enthalten
Zugesicherte Servicereparatur rund um die Uhr innerhalb von 8 Stunden (Rund um die Uhr zugesicherte Servicereparatur innerhalb von 8 Std.)	<p>Dieser Service und Servicelevel werden auch als „von Technikern installierte Teile rund um die Uhr 8-stündige zugesicherte Servicereparatur (CSR)“ oder „Vor-Ort-Service rund um die Uhr 8-stündige zugesicherte Servicereparatur“ bezeichnet.</p> <p>Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker geschickt, um das Produkt innerhalb von 8 Stunden vor Ort wieder in Übereinstimmung mit den Spezifikationen in Betrieb zu nehmen, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.</p>	Enthalten

Zugesicherte Servicereparatur rund um die Uhr innerhalb von 6 Stunden (Rund um die Uhr zugesicherte Servicereparatur innerhalb von 6 Std.)	Diesen Service und dieser Servicelevel wird auch als „von Technikern installierte Teile rund um die Uhr 7-stündige zugesicherte Servicereparatur“ oder „Vor-Ort-Service rund um die Uhr 6-stündige zugesicherte Servicereparatur“ bezeichnet. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker geschickt, um das Produkt innerhalb von 6 Stunden vor Ort wieder in Übereinstimmung mit den Spezifikationen in Betrieb zu nehmen, wie im Abschnitt „Reaktionszeit“ dieser Vereinbarung beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.	Enthalten
Zugesicherte Servicereparatur rund um die Uhr innerhalb von 24 Stunden (Rund um die Uhr zugesicherte Servicereparatur innerhalb von 24 Std.)	Dieser Service und dieser Servicelevel wird auch als „von Technikern installierte Teile rund um die Uhr 6-stündige zugesicherte Servicereparatur“ oder „Vor-Ort-Service rund um die Uhr 6-stündige zugesicherte Servicereparatur“ bezeichnet. Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht über eSupport/Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker geschickt, um das Produkt innerhalb von 24 Stunden vor Ort wieder in Übereinstimmung mit den Spezifikationen in Betrieb zu nehmen, wie im Abschnitt Reaktionszeit dieser Vereinbarung beschrieben. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr) verfügbar.	Enthalten

4.2.5 Einbehalten der Festplatte (KYD)

Keep Your Drive (KYD) oder Ihre Drive Your Data (YDYD) können in einer Service-Teilenummer enthalten sein. Gemäß der Erklärung über die eingeschränkte Garantie geht das defekte Teil in das Eigentum von Lenovo über, wenn Lenovo ein defektes Teil Ihres Produkts ersetzt. Vorbehaltlich der Bedingungen dieser Vereinbarung können Sie im Rahmen von KYD das defekte Teil, das gemäß der Erklärung über die eingeschränkte Garantie ersetzt wird, behalten, wenn es sich bei dem defekten Teil um NVM handelt. Dieser Service gilt für das Originalteil in Ihrem Lenovo-Produkt sowie für alle Austauschteile, die im Rahmen der Erklärung über die eingeschränkte Garantie für Ihr Produkt geliefert werden. Als Bedingung für diesen Service müssen Sie Lenovo die Seriennummer jedes Teils mitteilen, das Sie im Rahmen dieses Service aufbewahren, und alle von Lenovo angeforderten Dokumente ausfüllen, die bestätigen, dass Sie das Teil aufbewahren. Dieser Service gilt nur für Teile für Lenovo-Produkte, die Sie gekauft haben.

Die einzigen Teile, die für den KYD-Service in Frage kommen, sind nichtflüchtige Speicher („NVM“). NVM ist eine Art von Computerspeicher, der gespeicherte Daten speichern kann, auch wenn die Stromversorgung ausgeschaltet ist. NVM kann Flash-Speicher, Nur-Lese-Speicher („ROM“), ferroelektrischen RAM, einige Arten von magnetischen Computerspeichervorrichtungen (z. B. Festplattenlaufwerke, USB-Sticks, Disketten, Magnetband und optische Disketten) beinhalten.

4.2.6 Reaktionszeiten

- (i) **Vor-Ort-Reaktionszeiten** – Die Reaktionszeitziele vor Ort in dieser Vereinbarung werden als der Zeitraum gemessen, von dem die Problembestimmung abgeschlossen ist und ein Aktionsplan im Anrufmanagementsystem von Lenovo protokolliert wird, bis zur Lieferung der CRU oder der Ankunft eines Servicetechnikers und eines Teils am Standort des Kunden zur Reparatur. Die Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten zusätzlich zu der Zeit, die benötigt wird, um die Problembestimmung abzuschließen (was durchschnittlich 2 Stunden ab der ersten Serviceanfrage dauert). Bei der Problembestimmung müssen Sie und Lenovo das Problem bestimmen und den erforderlichen Aktionsplan definieren.

Für bestimmte Lenovo-Produkte und -Standorte ist die Vor-Ort-Reaktion möglicherweise nicht verfügbar. Wenn die Vor-Ort-Reaktion nicht verfügbar ist, ist das Reaktionszeitziel der Zeitraum zwischen Ihrer im Lenovo-Anrufmanagementsystem registrierten Serviceanfrage und einem qualifizierten Vertreter, der den Kunden als ersten Schritt der Problemerkennung kontaktiert.

Für Standorte und Produkte, an denen eine Vor-Ort-Reaktion verfügbar ist, können verschiedene Zeitzieloptionen zum Kauf verfügbar sein (z. B. 2 Stunden, 4 Stunden usw.).

Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung oder in der Erklärung über die eingeschränkte Garantie sind alle in dieser Vereinbarung genannten Vor-Ort-Reaktionszeiten nur Zielwerte. Lenovo haftet nicht für die Nichteinhaltung der in dieser Vereinbarung festgelegten Vor-Ort-Reaktionszeiten.

- (ii) **Reaktionszeiten für die zugesicherte Servicereparatur (CSR)** – Für die Servicelevels für die zugesicherte Servicereparatur (CSR) ist die Reaktionszeit der Zeitraum zwischen der Registrierung der Erstanforderung im Anrufmanagementsystem von Lenovo und der Wiederherstellung des Betriebs des Lenovo-Produkts gemäß seiner Spezifikation. Für Standorte und Produkte, für die der CSR-Service verfügbar ist, können verschiedene Optionen für die Reaktionszeit erworben werden (z. B. 6 Stunden, 10 Stunden, 24 Stunden usw.).

4.2.7 Zusätzliche Bedingungen für Lenovo-Hardware, die sich auf einer Dark Site befindet.

Wenn sich berechnete Hardware an einer „Dark Site“ befindet und ein Servicetechniker Teile mitbringen muss:

- (i) wenn die berechnete Hardware mehr als 50 km oder mehr als 45 Minuten Fahrtzeit vom nächstgelegenen Lenovo-Lager entfernt ist, wird das Ersatzteil mit NBD-Service bestellt, um den Versand an einen bestimmten Lenovo Access Point oder einen Service-Standort in der Nähe der „Dark Site“ zu ermöglichen; und
- (ii) wenn sich die berechnete Hardware in einem Umkreis von 50 km oder 45 Minuten um das nächstgelegene Lager von Lenovo befindet, wird Lenovo das Ticket mit hoher Dringlichkeit bearbeiten, ist aber nicht für die Einhaltung des SLA verantwortlich.

4.2.8 Begriffe in Bezug auf Teile

CRUs wird eine Stufe 1- oder Stufe 2-Bezeichnung zugewiesen. CRUs der Stufe 1 erfordern wenig Erfahrung bei der Installation, und CRUs der Stufe 2 erfordern einige technische Fähigkeiten und Werkzeuge für die Installation. Lenovo legt in den mit einer Ersatz-CRU gelieferten Materialien fest, ob eine defekte CRU zurückgegeben werden muss. Wenn eine CRU-Rücksendung erforderlich ist: (i) Rückgabeanweisungen und ein Behälter können mit der Ersatz-CRU versandt werden; und (ii) Ihnen wird die Ersatz-CRU in Rechnung gestellt, wenn Lenovo die defekte CRU nicht von Ihnen erhält.

Die Installation von FRUs muss von einem Servicetechniker durchgeführt werden. Für alle vom Techniker installierten Teile müssen Sie einen geeigneten Arbeitsbereich für die Demontage und Wiedermontage der Lenovo-Hardware und aller Teile bereitstellen.

4.2.9 Ausschlüsse von Servicelevels

Ausschlüsse gelten für Produktausfälle, die außerhalb der Kontrolle von Lenovo liegen oder auf Folgendes zurückzuführen sind:

- (i) Wenn Sie sich dafür entschieden haben, keine elektronischen Services einzurichten und zu betreiben;
- (ii) die im Rahmen der Basisgarantie oder der Wartung kostenlos zur Verfügung stehen und darauf ausgelegt sind, die Ausfallzeit des Systems zu minimieren;
- (iii) Aufgeschobene Wartungsmaßnahmen, wenn die aufgeschobene Wartung ein Konstruktionsmerkmal der förderfähigen Hardware ist;
- (iv) Zeiträume geplanter oder notfallmäßiger Wartungsaktivitäten;
- (v) Ausfälle aufgrund von Problemen mit vom Kunden bereitgestellten Inhalten oder Programmierfehlern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Inhalte;
- (vi) Installation und Integration;
- (vii) Ausfall aufgrund von Systemadministration, Befehlen, Dateiübertragungen, die vom Kunden oder Kundenvertretern durchgeführt wurden;
- (viii) Ausfall aufgrund von Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden durchgeführt werden, oder aufgrund anderer Aktivitäten, die der Kunde anordnet;
- (ix) Denial-of-Service-Angriffe, Naturkatastrophen, Änderungen aufgrund staatlicher, politischer oder sonstiger behördlicher Maßnahmen oder gerichtlicher Anordnungen, Streiks oder Arbeitskämpfe, Akte zivilen Ungehorsams, Kriegshandlungen, Handlungen gegen Parteien (einschließlich Anbietern und anderen Verkäufern des Dienstleisters) und andere Ereignisse höherer Gewalt;
- (x) Mangelnde Verfügbarkeit oder unangemessene Reaktionszeit des Kunden oder des vom Kunden autorisierten Dienstleisters oder Anbieters, der die Befugnis hat, Probleme zu lösen, um auf Vorfälle zu reagieren, die eine Beteiligung des Kunden zur Identifizierung der Ursache und/oder Lösung erfordern, einschließlich der Erfüllung der Verantwortlichkeiten des Kunden für alle vorausgesetzten Services;
- (xi) Fehler aufgrund von Firmware- oder Microcode-Problemen;
- (xii) Begrenzt auf die Zeit für den Austausch der Hardware auf dem Speicher; die Zeit für den Wiederaufbau der Laufwerke und die Wiederherstellung der Daten ist ausgeschlossen;
- (xiii) Fehler aufgrund von lizenzbezogenen Problemen;
- (xiv) Bei der Berechnung der zugesicherten Servicereparatur werden alle vom Kunden verursachten Zeitverzögerungen vom Preis abgezogen;
- (xv) Gesamtmessung der Lenovo-Reaktionszeit; Solche Verzögerungen umfassen unter anderem:
- (xvi) Verzögerungen bei der Erteilung der erforderlichen Sicherheitsfreigabe für den Dienstleister nach seiner Ankunft an Ihrem Standort;
- (xvii) jede zeitliche Verzögerung, die dadurch entsteht, dass Sie den Anruf auf einen anderen, günstigeren Zeitpunkt verschieben möchten;
- (xviii) mangelnde Verfügbarkeit oder verzögerte Reaktionszeit des Kunden, um auf Vorfälle zu reagieren;
- (xix) Ausfälle oder Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund einer Handlung oder Unterlassung eines Dritten;
- (xx) Ausfall aufgrund von Nicht-Lenovo-Hardware oder -Software;
- (xxi) Installation aller vom Kunden installierbaren Firmware- und/oder Software-Updates;
- (xxii) Sicherung und Wiederherstellung von OS, anderer SW und/oder Daten;
- (xxiii) Betriebstests von Anwendungen oder andere vom Kunden gewünschte oder erforderliche Tests;
- (xxiv) Mangelnde Verfügbarkeit oder unzureichende Reaktionszeiten des Kunden bei der Behebung von Vorfällen;
- (xxv) Ausfall von Drittprodukten sind von den Servicelevel-Anforderungen ausgeschlossen.
- (xxvi) Wo im Falle von überholten oder zweiten Lebenszyklus-Waren, bei denen Servicelevels und Gewährleistungsbestimmungen geändert werden können, eine Variation vorliegt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Lenovo Certified Refurbished Program (LCR).

4.3 Premier Support Service („Premier Support“ oder „Premier“)

4.3.1 Der Premier Support umfasst:

- Zugang rund um die Uhr (einschließlich Feiertagen) für ausgewählte Märkte und ausgewählte Sprachen zum Lenovo-Kundendienst und Support von Lenovo-Produkten.
 - Für Premier NBD Servicelevels wird Priorität eingeräumt, wenn das Lenovo-System nicht verfügbar ist und die Produktivität angehalten wurde, d. h. wenn das Lenovo-System in seinem aktuellen Zustand unbrauchbar ist. In anderen Situationen kann die Problembestimmung am nächsten Werktag beginnen und das Vor-Ort-Reaktionszeitziel bleibt der nächste Werktag.

- Zugang zu einem Premier-Support-Berater, der als einzige Anlaufstelle („SPOC“) fungiert, um Lenovo vom Kunden gemeldete Probleme zu behandeln. Ein SPOC bezeichnet eine Person oder Abteilung, die als Schwerpunkt oder Koordinator von Informationen fungiert.
- Zugriff auf kollaborativen Software-Support von Drittanbietern oder kollaborative Softwareunterstützung für Lenovo-Lösung, wenn der Kunde Software von Drittanbietern als Teil einer Lenovo-Lösung erworben hat. Wenn der Kunde eine Serviceanfrage bei Lenovo stellt und Lenovo feststellt, dass das Problem im Zusammenhang mit einer berechtigten Software eines Drittanbieters auftritt, die üblicherweise in Verbindung mit Lenovo-Produkten verwendet wird, die durch einen aktiven Lenovo Garantie- oder Wartungsvertrag abgedeckt sind, bietet Lenovo einen kooperativen Software-Support oder eine kooperative Software-Unterstützung an, bei der Lenovo: (i) als SPOC fungiert; (ii) den Drittanbieter im Namen des Kunden kontaktiert; (iii) dem Drittanbieter Informationen zur Problembestimmung zur Verfügung stellt; und (iv) das Problem weiterhin überwacht und den Status und die Lösungspläne des Anbieters einholt (soweit dies möglich ist). Um Anspruch auf Collaborative Software Support oder Collaborative Software Assistance zu haben, muss der Kunde über die entsprechenden aktiven Supportvereinbarungen und Berechtigungen direkt mit dem jeweiligen Drittanbieter verfügen. Nach der Meldung ist der Drittanbieter allein dafür verantwortlich, im Zusammenhang mit der Lösung des Problems des Kunden sämtliche technische und sonstige Unterstützung bereitzustellen. **LENOVO IST NICHT VERANTWORTLICH FÜR DIE LEISTUNG VON PRODUKTEN ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.**

Collaborative Software Support und Collaborative Software Assistance bieten elektronischen oder telefonischen Support (während des Zeitraums der Serviceabdeckung) für ausgewählte Software von Drittanbietern, die mit der vom Lenovo Premier Support abgedeckten Hardware funktioniert. Kollaborativer Support und kollaborative Unterstützung gelten für ausgewählte Drittanbietersoftware, wenn diese Software nicht unter Lenovo Premier Support steht. Wenn die Software eines Drittanbieters durch den Lenovo Premier Support abgedeckt ist, wird der Support wie im Abschnitt „Software-Support“ in diesem Dokument beschrieben geleistet.

Kollaborativer Software-Support und Kollaborative Softwareunterstützung sind separate Supportarten, wie in Abschnitt 4.3.2 bzw. Abschnitt 4.3.3 dargelegt.

4.3.2 Kollaborativer Software-Support

Kollaborativer Software-Support wird für ausgewählte Softwareprodukte von Drittanbietern bereitgestellt, bei denen Lenovo Probleme untersucht und versucht, diese zu lösen, indem der Kunde gebeten wird, Fixes anzuwenden, die Lenovo zur Verfügung gestellt oder bekannt gemacht wurden. In einigen Fällen kann der Support auf die Kommunikation eines bekannten Fix beschränkt sein, der durch die Installation eines Software-Updates oder Patches verfügbar ist, und der Kunde wird an verfügbare Quellen für die entsprechenden Updates oder Patches weitergeleitet, da der Zugriff auf den bekannten Fix zusätzliche Serviceverträge mit dem jeweiligen Softwareanbieter erfordert.

Eine Liste ausgewählter Produkte von Drittanbietern, die für den kollaborativen Software-Support in Frage kommen, finden Sie unter <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.

Bitte beachten Sie, dass unterstützte Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

4.3.3 Kollaborative Softwareunterstützung

Kollaborative Softwareunterstützung wird durch Lenovos Mitgliedschaft und etablierte Technologiebeziehungen mit mehreren Anbietern über TSANet (<https://tsanet.org/>) bereitgestellt, das als Rahmenwerk für den Bereitstellungsprozess verwendet wird. Wenn Lenovo feststellt, dass das Lenovo-Produkt nicht die Ursache des Problems ist, aber Lenovo der Ansicht ist, dass das Problem mit der ausgewählten Software eines Drittanbieters in Zusammenhang stehen könnte, wird Lenovo auf Kundenanfrage prüfen, ob die Software unter TSANet fällt, sobald bestätigt wurde, dass Lenovo die kollaborative Softwareunterstützung mit dem Drittanbieter über das TSANet-Portal einleitet. Kollaborative Softwareunterstützung kann nur in Fällen bereitgestellt werden, in denen der Kunde angemessene aktive Supportvereinbarungen mit ausgewählten Software-Drittanbietern abgeschlossen hat und der Kunde die notwendigen Schritte unternommen hat, um sicherzustellen, dass Lenovo im Namen des Kunden mit dem Software-Drittanbieter zusammenarbeiten kann.

4.3.4 Premier Support umfasst nicht:

- Projektmanagement oder administrative Unterstützung.
- Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Umzug, vorbeugende Wartung, Schulungsunterstützung.
- Der Remote-Systemanalysebericht beinhaltet keine Behebung oder Lösung von Problemen.

4.3.5 Premier Support, Kundenanforderungen

Damit Lenovo Unterstützung bieten und die Problemfindung und -analyse für gemeldete Probleme durchführen kann, erklären Sie sich damit einverstanden, Lenovo alle relevanten Informationen und Protokolle zur Verfügung zu stellen, die zur Behebung des an Lenovo gemeldeten Problems erforderlich sind. Dies kann unter anderem Software- und Hardwareprotokolle zur Analyse (falls Lenovo-Hardware) umfassen.

4.4 Sonstige Services – Upgrade des internationalen Garantieservices

Die internationale Erweiterung der Services („IWS-Upgrade“) ermöglicht es Kunden, erworbene Services in anderen berechtigten Märkten als dem Markt zu erhalten, in dem der Service ursprünglich erworben wurde. Die Dauer des IWS-Upgrades richtet sich nach

der Basisgarantiezeit, die in dem Markt gilt, in dem die Lenovo-Hardware zuerst verkauft wurde. Die Service-Bereitstellung hängt vom Zielmarkt und von den Servicemöglichkeiten und der dortigen Verfügbarkeit von Austauschteilen ab. Lenovo macht keine Zusagen dazu, dass die gleiche Art des im Ursprungmarkt erworbenen Services auch im Zielmarkt bereitgestellt wird. Die Service-Verfahren variieren von Markt zu Markt, und einige Services und/oder Teile sind womöglich nicht in allen Märkten verfügbar. Daher können ausgewählte Teile durch Äquivalente des jeweiligen Marktes ersetzt werden. In bestimmten Märkten sind vor der Durchführung eines IWS-Upgrades möglicherweise zusätzliche Dokumente erforderlich. Dies kann beispielsweise ein Kaufbeleg oder der Nachweis vor der Erbringung der Services sein. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Dienstleister, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erhalten. Dieser Service muss registriert werden, und der Standort Ihres Produkts muss Lenovo mitgeteilt werden. Wenn Sie diese Informationen für Ihr Produkt nicht zur Verfügung stellen, kann Lenovo möglicherweise nicht in der Lage sein, den von Ihnen erworbenen Servicelevel zu erfüllen. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Lenovo den neuen Standort vor der Verlegung mitteilen, um sicherzustellen, dass Sie weiterhin Anspruch auf Ihren Servicelevel haben. Wenn derselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar ist, wird der Servicelevel auf den nächstmöglichen, am neuen Standort verfügbaren Level geändert, wie von Lenovo festgelegt. Eine Anleitung zur Bereitstellung von Standortinformationen finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service ist möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage nach Bereitstellung der Standortinformationen nicht verfügbar.

4.5 Ende der Betriebszugehörigkeit („EOS“)

Sie erkennen an, dass einige der berechtigten Produkte eine begrenzte Lebensdauer oder kommerzielle Nutzung haben können, für die Lenovo die Services im Rahmen dieser Vereinbarung möglicherweise nicht während der gesamten Laufzeit dieser Vereinbarung erbringen kann. Für solche teilnahmeberechtigten Produkte, für die Lenovo das Ende der Services („EOS“) angekündigt hat, wird Lenovo die Services unter Verwendung seiner angemessenen kommerziellen Bemühungen erbringen. Wenn Lenovo nicht in der Lage ist, die Services zu erbringen und das Problem für solche berechtigten Produkte zu lösen, wird das betreffende berechnigte Produkt ohne weitere Verpflichtungen der Parteien von den Services im Rahmen dieser Vereinbarung zurückgezogen.

5 Sonstige Services

5.1 Weitere Services Microcode-Unterstützung

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

Die Microcode-Support-Analyse besteht aus der Unterstützung von Microcode für die berechtigten Lenovo-Maschinen, die durch die Lenovo Services-Teilenummer angegeben sind, die Sie durch die Bereitstellung von Microcode-Support – Analyse Ihrer Wahl erworben haben, wie unten näher beschrieben. Art und Häufigkeit der Microcode-Services werden durch die erworbene Lenovo Services-Teilenummer definiert. Als Voraussetzung für die Bereitstellung der Microcode-Services muss jede der teilnahmeberechtigten Lenovo-Maschinen, wie unten definiert, für die Microcode-Support bereitgestellt wird, (i) zu Beginn der Microcode-Services voll funktionsfähig sein, (ii) auf einer unterstützten Microcode- und Softwareebene sein und (iii) von der Lenovo-Garantiewartung abgedeckt werden. Darüber hinaus muss/müssen das/die Lenovo Microcode-Datensammler-Tool(s) möglicherweise auf berechtigten Lenovo-Maschinen installiert werden, um Microcode-Level zu erfassen.

b. Microcode-Support – Koordination der Services

Der Vertreter des Projektmanagementbüros wird sich mit Ihrem Ansprechpartner in Verbindung setzen, um eine Telefonkonferenz zur Begrüßung und Planung aus der Ferne für bis zu 30 Minuten zu einem gemeinsam vereinbarten Datum und einer vereinbarten Uhrzeit zu vereinbaren und durchzuführen, um Folgendes zu überprüfen:

- i. die Ziele der Microcode-Services;
- ii. die berechtigten Lenovo-Maschinen, die im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützt werden;
- iii. Rollen und Verantwortlichkeiten und Betriebssystemebenen. Lenovo führt eine Analyse durch und überprüft, ob die aufgezeichneten Microcode-Levels aller berechtigten Lenovo-Maschinen für Microcode-Support-Analysedienste, die von der erworbenen Lenovo-Service-Teilenummer abgedeckt werden, auf dem neuesten Stand sind, unter Berücksichtigung aller Abhängigkeiten vom Betriebssystem und den Treiberebenen. Alle Abhängigkeiten zwischen verbundenen berechtigten Lenovo-Maschinen werden ebenfalls überprüft. Die Überprüfung der Abhängigkeiten innerhalb eines Netzwerks wird nur durchgeführt, wenn Microcode-Services für die verbundenen Netzwerkkomponenten erworben wurden. Sobald die Microcode-Supportanalyse abgeschlossen ist, wird der Vertreter des Projektmanagementbüros Ihrem Ansprechpartner elektronisch einen Microcode-Supportplan zukommen lassen. Dieses Dokument enthält Ihre aktuellen Microcode-Treiber- und Host-Bus-Adapter-Levels auf Ihren berechtigten Lenovo-Maschinen und enthält ggf. Microcode-Upgrade-Empfehlungen.

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

C1. Benennen Sie einen technischen Ansprechpartner, der als Ihr Ansprechpartner bei Lenovo für die Koordination der erforderlichen Maßnahmen im Rahmen der Services dient. Der erste Ansprechpartner ist die unter der Lenovo Services-Teilenummer registrierte Person. Ihr Ansprechpartner wird:

- a. Zeit und Zeitplan für anstehende Aktionen mit dem Vertreter des Lenovo-Projektmanagementbüros koordinieren

- und sicherstellen, dass Sie den vereinbarten Zeitplan einhalten;
- b. während der Microcode-Supportanalyse für alle Entscheidungen bezüglich Upgrades auf Ihren berechtigten Lenovo-Maschinen verantwortlich bleiben, wie in Ihrem Microcode-Supportplan dokumentiert; dies kann Aktualisierungen für Gerätetreiber und/oder Betriebssystem umfassen;
- c. dem Vertreter des Lenovo-Projektmanagementbüros alle Informationen zur Verfügung stellen, die während des Telefonats zur Begrüßung angefordert wurden. Dies kann Ihre Systemkonfiguration und einen Überblick über Ihre Netzwerktopologie umfassen;
- d. sicherstellen, dass Lenovo einen Fernzugriff auf Ihre berechtigten Lenovo-Maschinen erhält, um die erforderlichen Systemdaten abzufragen, oder, falls der Vertreter des Lenovo-Projektmanagementbüros dies für möglich hält, sicherstellen, dass Sie dem Vertreter des Lenovo-Projektmanagementbüros die von Lenovo ermittelten erforderlichen Systemdaten zur Verfügung stellen. Sie genehmigen hiermit die Verwendung von Programmen, die es Lenovo ermöglichen, die Microcode-Stufen oder die erforderlichen Daten abzufragen, und sind allein für die Sicherheit des Netzwerks verantwortlich;
- e. den Vertreter des Lenovo-Projektmanagementbüros über Änderungen an Ihren berechtigten Lenovo-Maschinen sowie über Aktualisierungen des Microcodes, der Treiber oder der Betriebssysteme, die nicht im Microcode-Supportplan dokumentiert sind, zu informieren. Lenovo wird den Microcode-Supportplan entsprechend aktualisieren;
- f. die akzeptierten Lizenzbedingungen für den Microcode beachten und einhalten;
- g. das/die Microcode-Datensammlerprogramm(e) gemäß den Anweisungen von Lenovo installieren und aktivieren;
- h. die Verantwortung für die Pflege der ID- und Passworttabelle der entsprechenden teilnahmeberechtigten Produkte innerhalb des/des Microcode-Datenerfassungsprogramm(s/e) tragen, sofern erforderlich;
- i. das/die Microcode Data Collector-Programm(e) gemäß den Anweisungen von Lenovo entfernen;
- j. die notwendigen Netzwerkänderungen vornehmen, um Lenovo den Zugriff auf Ihre berechtigten Lenovo-Maschinen und Ihr Netzwerk während der vereinbarten Stunden zu ermöglichen;
- k. für die Datensicherung verantwortlich sein;
- l. die Verantwortung für die Umsetzung der im Supportplan enthaltenen Empfehlungen sowie für die Umsetzung aller anderen technischen Verfahren, die sich auf die Microcode-Stufen für die berechtigten Lenovo-Maschinen beziehen, für die Sie diese Vereinbarung abgeschlossen haben, aufrechtzuerhalten. Lenovo stellt Ihnen sein Wissen und seine Erfahrung zur Verfügung, um Ihnen einen Microcode-Supportplan anzubieten. Lenovo weiß jedoch möglicherweise nichts über andere Microcode-Stufen auf Geräten, die nicht unter diese Vereinbarung fallen; und Sie erkennen an und akzeptieren, dass die Leistung von Lenovo von Ihrer Verwaltung und der Erfüllung Ihrer Pflichten im Rahmen dieser Vereinbarung abhängt. Jede Verzögerung bei der Erfüllung Ihrer Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen bei der Erbringung der Services führen und wird zusätzliche Kosten verursachen

C2. Sie erklären sich damit einverstanden, vom Eigentümer die Genehmigung einzuholen, dass Lenovo eine Maschine bedient, die Sie nicht besitzen. Sie erklären sich damit einverstanden, die von uns bereitgestellten Anweisungen zu befolgen und, falls zutreffend, bevor Service(s) bereitgestellt wird/werden: 1) die von uns bereitgestellten Verfahren zur Problemfindung, Problemanalyse und Service(s)-Anfrage(n) zu befolgen; und 2) alle Programme, Daten und Geldmittel zu sichern, die in einer Maschine enthalten sind.

C3. Sie erklären sich damit einverstanden, dass 1) Sie für die Ergebnisse verantwortlich sind, die aus dem/den Service(s) erzielt werden, und 2) Lenovo ausreichenden, kostenlosen und sicheren Zugang zu Ihren Einrichtungen für Lenovo zur Erfüllung unserer Verpflichtungen zu gewähren.

C4. Ihr Zugriff auf diesen/diese Service(s) endet, wie durch die von Ihnen bestellte Teilenummer angegeben, ab dem Datum auf dem Verkaufsbeleg Ihrer Lenovo-Maschine oder Ihrem Verkaufsbeleg für Lenovo Maintenance Lenovo Services, es sei denn, Lenovo informiert Sie schriftlich anderweitig. Für ein Gerät, das nicht von Lenovo stammt, endet Ihr Zugang zu diesem Service entweder nach einem Jahr oder nach drei Jahren, wie durch die von Ihnen bestellte Teilenummer angegeben, ab dem Datum, an dem Sie diesen Service aktivieren.

C5. Berichte

Lenovo gewährt Ihnen eine unwiderrufliche, nicht ausschließliche, bezahlte Lizenz zur Nutzung, Ausführung, Vervielfältigung, Anzeige, Ausführung und Verteilung innerhalb Ihres Unternehmens nur von Kopien des Microcode-Supportplans („Materialien“), die im Rahmen der Microcode-Services bereitgestellt werden. Lenovo oder seine Lieferanten sind Eigentümer aller Rechte, Titel und Interessen, einschließlich des Eigentums am Urheberrecht an den Materialien. Alle bereits vorhandenen Materialien von Lenovo bleiben das alleinige Eigentum von Lenovo.

5.2. Andere Services – Enterprise Software Support – auch als Remote Technical Support bekannt

a. Leistungsbeschreibung

Lenovo wird Ihnen als Reaktion auf Ihre Anfragen in Bezug auf Folgendes per Telefon Remote-Unterstützung bereitstellen:

- i. grundlegende Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration von kurzer Dauer;
- ii. Fragen zu Veröffentlichungen von unterstützten Lenovo-Produkten;
- iii. Überprüfung diagnostischer Informationen, um die Isolierung einer Problemursache zu unterstützen;
- iv. Fragen zu Problemen im Zusammenhang mit dem Code; und
- v. für einen bekannten Mangel, verfügbare korrektive Serviceinformationen und Programmkorrekturen, auf die Sie Anspruch haben.

vi.

Wenn Sie ein Problem mit abgedeckten, nicht von Lenovo-Software unterstützten Produkten melden, werden wir Sie bei der Isolierung der Problemursache unterstützen und Ihnen, falls verfügbar, Wiederherstellungsinformationen vom Anbieter bereitstellen.

Für abgedeckte, nicht von Lenovo unterstützte Produkte stellen wir Informationen zu korrektiven Services und Programmkorrekturen zur Verfügung, sofern verfügbar, und wir sind berechtigt, Ihnen bekannte Mängel zur Verfügung zu stellen. Wenn ein neuer (unbekannter) Mangel festgestellt wird, melden wir ihn dem entsprechenden Anbieter und benachrichtigen Sie über unsere Handlungen. An dieser Stelle werden wir unsere Support-Anforderungen als erfüllt betrachten. Die Lösung dieser Probleme liegt in der Verantwortung des Anbieters.

b. Liste unterstützter Produkte

Die Reaktionskriterien und Versicherungszeiten können je nach Service variieren. Weitere Informationen zur Liste der unterstützten Produkte finden Sie unter folgendem Link <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.

Die anfängliche Reaktion von Lenovo kann zur Lösung Ihrer Anfrage führen, wenn nicht; wir werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine technische Lösung Ihrer Anfrage zu erreichen.

c. Ihre Pflichten

Sie stimmen Folgendem zu:

- i. sicherzustellen, dass Sie für alle Softwareprodukte, für die Sie Unterstützung anfordern, ordnungsgemäß lizenziert sind;
- ii. uns alle relevanten und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) in Bezug auf Softwareprobleme, bei denen Sie Unterstützung anfordern, zur Verfügung zu stellen;
- iii. Sie verstehen, dass der Zugang zu diesem Service entweder nach einem, zwei, drei, vier oder fünf Jahren ab dem Datum auf dem Kaufbeleg Ihres Lenovo-Geräts oder dem Kaufbeleg für Lenovo Software Services endet, es sei denn, Lenovo teilt Ihnen schriftlich etwas anderes mit; und
- iv. uns einen angemessenen Fernzugriff auf Ihr System zu gewähren, damit wir Sie bei der Isolierung und Lösung des Softwareproblems unterstützen können. Sie erklären sich damit einverstanden, Lenovo die Erlaubnis zu erteilen, aus der Ferne auf Ihr System zuzugreifen, und dass Sie für den angemessenen Schutz Ihres Systems und aller darin enthaltenen Daten verantwortlich sind. Lenovo übernimmt keinerlei Haftung für Daten, die von Lenovo eingesehen werden oder infolge des Fernzugriffs von Lenovo auf Ihre Systeme wie hierin beschrieben verloren gehen.
- v. für den Inhalt jeder Datenbank, die Auswahl und Implementierung von Kontrollen über ihren Zugriff und ihre Nutzung, Sicherung und Wiederherstellung sowie die Sicherheit der gespeicherten Daten verantwortlich zu sein. Diese Sicherheit umfasst auch alle Verfahren, die erforderlich sind, um die Integrität und Sicherheit von Software und Daten, die im Service verwendet werden, vor dem Zugriff durch unbefugtes Personal zu schützen; und für die Identifizierung von, Interpretation von und Einhaltung von allen geltenden Gesetzen, Vorschriften und Statuten, die Ihre bestehenden Systeme betreffen, Anwendungen, Programme oder Daten, auf die Lenovo während des Dienstes Zugriff hat, einschließlich des geltenden Datenschutzes, Exports und der Importgesetze und -vorschriften, verantwortlich zu sein. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die Systeme, Anwendungen, Programme und Daten den Anforderungen dieser Gesetze, Vorschriften und Statuten entsprechen;
- vi. alle erforderlichen Einwilligungen einzuholen und andere Maßnahmen zu ergreifen, die nach geltendem Recht erforderlich sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutzgesetze, bevor Lenovo seine Mitarbeiterinformationen oder andere personenbezogene Informationen oder Daten offengelegt werden.
- vii. Wenn Sie Lenovo Einrichtungen, Software, Hardware oder andere Ressourcen in Verbindung mit der Erbringung des Services durch Lenovo zur Verfügung stellen, erklären Sie sich damit einverstanden, alle Lizenzen oder Genehmigungen im Zusammenhang mit diesen Ressourcen einzuholen, die für Lenovo zur Erbringung des Services erforderlich sein könnten. Lenovo wird von seinen Verpflichtungen entbunden, die sich nachteilig auf Ihre Nichteinholung solcher Lizenzen oder Genehmigungen auswirken. Sie erklären sich damit einverstanden, Lenovo alle angemessenen Kosten und anderen Beträge zu erstatten, die Lenovo durch das Versäumnis entstehen, diese Lizenzen oder Genehmigungen zu erhalten.
- viii. Daten oder Informationen auf Produkten oder Teilen davon (einschließlich, aber nicht beschränkt auf vertrauliche Informationen, Passwortschutz, Verschlüsselung, Datensicherung usw.) vor der Wartung durch Lenovo zu sichern oder zu entfernen. Lenovo übernimmt in keinem Fall das Risiko oder die Haftung für den Verlust von Daten oder Informationen auf Produkten oder Teilen davon, zu denen Lenovo im Rahmen der hierunter zu erbringenden Services Zugang erhält.
- ix. Sie sind verantwortlich für i) alle Daten und den Inhalt jeder Datenbank, die Sie Lenovo in Verbindung mit dem Service zur Verfügung stellen, ii) die Auswahl und Implementierung von Verfahren und Kontrollen in Bezug auf den Zugriff, die Sicherheit, die Verschlüsselung, die Verwendung und die Übertragung von Daten und iii) die Sicherung und Wiederherstellung sowie die Integrität der Datenbank und aller gespeicherten Daten. In keinem Fall haftet Lenovo für verlorene oder gestohlene Daten oder den Inhalt einer Datenbank.

5.3 Sonstige Services – Hardware-Installationservices

Lenovo bietet Hardware-Installationservices vor Ort für Lenovo Server-, Speicher- und Netzwerkprodukte an. Diese Services bieten eine grundlegende Hardware-Installation von neuen Lenovo-Markengeräten, die bei Lenovo oder einem autorisierten Lenovo-Geschäftspartner für die folgenden von Lenovo unterstützten Geräte erworben wurden:

- Tower-Server
- Rack-Server
- Rack-Gehäuse
- Lagerprodukte
- Netzwerk-Produkte
- Einbau von Rack-kompatiblen Geräten in das Rack-Gehäuse

Lenovo kann einen Techniker vor Ort schicken, um die physische Rack-Installation durchzuführen. Sobald der Lenovo-Techniker vor Ort ist, kann er:

- das Gerät am Standort des Kunden installieren, wie im erworbenen Serviceangebot angegeben;
- das Gerät an die vom Kunden bereitgestellte Stromversorgung anschließen;
- sicherstellen, dass die Ausrüstung betriebsbereit ist;
- den Firmware-Status überprüfen und bei Bedarf aktualisieren;
- Verpackungsmaterialien nach der Installation entfernen.
- Betriebssystem installieren (falls als Teil der Hardware-Installation Plus erworben)*

Verantwortlichkeiten des Kunden;

- die von Lenovo bereitgestellte Checkliste vor der Installation auszufüllen; sich an Ihren Projektmanager vor Ort zu wenden, um Unterstützung zu erhalten. Ihre Kontaktdaten finden Sie unter folgendem Link: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>
- sicherzustellen, dass die zu installierende Ausrüstung an den richtigen Standort am Kundenstandort gebracht wird;
- Geräte von einer Laderampe oder einem anderen Ort zum endgültigen Installationsort zu verlegen, da Lenovo-Ingenieure dies nicht tun werden;
- kompatible Stromversorgung für das zu installierende Gerät bereitzustellen;
- dem Installationstechniker eine Internetverbindung zur Verfügung zu stellen, die er bei Bedarf verwenden kann, um die Installation abzuschließen;
- ausreichend physischen Platz für die zu installierende Ausrüstung bereitzustellen;
- Verkabelung nach Bedarf, um die Installation zu erleichtern;
- einen bestimmten Ansprechpartner für den Installationstechniker bereitzustellen;
- Gewährleistung eines sicheren Zugangs zum Installationsort für den Lenovo-Techniker;
- die Installationsplanung zu bestätigen.
-

* Bei flüssigkeitsgekühlten Systemen schließen Lenovo-Hardware-Installationservices standardmäßig den Anschluss von Servern an flüssigkeitsgekühlte Verteiler oder andere Kühlgeräte aus. Betriebstests und die Installation des Betriebssystems sind daher möglicherweise nicht möglich. Wenden Sie sich an Lenovo, wenn Sie weitere Informationen über kundenspezifische Hardware-Installationservices für flüssigkeitsgekühlte Systeme wünschen.

Der Installationsservice kann geografisch begrenzt sein und ist standardmäßig nicht in abgelegenen Gebieten und/oder an ungewöhnlichen Orten verfügbar, wie z. B. an abgelegenen Industriestandorten, Fahrzeugen, Bohrinseln, schwer zugänglichen oder anderen extremen Orten. Auf Anfrage wird Lenovo die Möglichkeit der Erbringung von Hardware-Installationservices an solchen Standorten von Fall zu Fall prüfen. Es können zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihr örtliches PM unter dem oben angegebenen Link.

Wenn der Lenovo-Techniker vor Ort eintrifft und die Pflichten des Kunden nicht erfüllt werden, so dass die Installation nicht erfolgreich durchgeführt werden kann, können Reisekosten anfallen und die Installation muss neu geplant werden. Der Kunde kann zusätzliche Services anfordern, die nicht in der Originalrechnung beschrieben sind. Solche zusätzlichen Services bedürfen der Schriftform und sind mit zusätzlichen Kosten verbunden.

5.4 Sonstige Services – Bereitstellungsdienste

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

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

- Durchführung von Vorbereitung und Serviceplanung mit dem Kunden
- Durchführung einer ersten Gesundheitsprüfung für grünes Licht
- Überprüfung und Aktualisierung des Produkts oder der Lösung auf die empfohlene Produkt- oder Lösungsebene (falls zutreffend)
- Vor-Ort- oder Remote-Implementierung des Betriebssystems und der ausgewählten Anwendung (falls zutreffend)
- Lenovo XClarity (falls zutreffend, falls gekauft)

- Grundlegende Netzwerkconfiguration für die Integration (siehe Umfrage vor der Bereitstellung für Details, falls zutreffend/falls gekauft)
- Wissenstransfer (falls zutreffend)
- Dokumentation nach der Installation bereitstellen

Den detaillierten Umfang des Bereitstellungsdienstes für ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Lösung finden Sie in der Umfrage vor der Bereitstellung, die Sie von Ihrem Lenovo-Vertriebsmitarbeiter oder -Partner erhalten.

Verantwortlichkeiten des Kunden:

- Die von Lenovo bereitgestellte Umfrage vor der Bereitstellung zu überprüfen und auszufüllen, die Ihnen von Ihrem Vertriebsmitarbeiter bereitgestellt oder von einem lokalen Projektmanager oder Berater für Bereitstellungsdienste zugesandt wird. Die ausgefüllte Umfrage muss vor der geplanten Verpflichtung durch Lenovo oder den Berater zurückgegeben werden.
- Die Umfrage ist auch verfügbar unter <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.
- sicherzustellen, dass die Ausrüstung bereits ordnungsgemäß installiert und am Kundenstandort eingeschaltet ist;
- eine Internetverbindung bereitzustellen, die der Berater bei Bedarf nutzen kann, um den Einsatz abzuschließen;
- einen bestimmten Ansprechpartner für den Berater anzugeben;
- einen sicheren Zugang zum Installationsort für den Berater zu gewährleisten;
- die Bereitstellungsplanung zu bestätigen;
- die Kundendaten vor Erbringung der Services durch Lenovo zu schützen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf vertrauliche Informationen, Passwortschutz, Verschlüsselung, Datensicherung usw.).
- Lenovo übernimmt in keinem Fall ein Risiko oder eine Haftung für Datenverlust oder Datenschutzverletzungen.
- sicherzustellen, dass Sie ordnungsgemäß für alle Softwareprodukte lizenziert sind, für die Sie Unterstützung bei der Bereitstellung anfordern;
- Wenn Sie Lenovo Einrichtungen, Software, Hardware oder andere Ressourcen in Verbindung mit der Erbringung der Bereitstellungsdienste durch Lenovo zur Verfügung stellen, erklären Sie sich damit einverstanden, alle Lizenzen oder Genehmigungen im Zusammenhang mit diesen Ressourcen einzuholen, die für Lenovo zur Erbringung der Bereitstellungsdienste erforderlich sein könnten. Lenovo wird von seinen Verpflichtungen entbunden, die sich nachteilig auf Ihre Nichteinholung solcher Lizenzen oder Genehmigungen auswirken. Sie erklären sich damit einverstanden, Lenovo alle angemessenen Kosten und anderen Beträge zu erstatten, die Lenovo durch das Versäumnis entstehen, diese Lizenzen oder Genehmigungen zu erhalten.
- Lenovo einen angemessenen Fernzugriff auf Ihr System zur Verfügung zu stellen, damit wir Sie bei Bedarf mit Bereitstellungsdiensten unterstützen können.
- Alle erforderlichen Einwilligungen einzuholen und andere Maßnahmen zu ergreifen, die nach geltendem Recht erforderlich sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutzgesetze, bevor Lenovo seine Mitarbeiterinformationen oder andere personenbezogene Informationen oder Daten offengelegt werden.
- Verantwortlich für
 - alle Daten und den Inhalt einer Datenbank, die Sie Lenovo in Verbindung mit dem Bereitstellungsdienst zur Verfügung stellen;
 - die Auswahl und Umsetzung von Verfahren und Kontrollen in Bezug auf Zugang, Sicherheit, Verschlüsselung, Nutzung und Übertragung von Daten;
 - Sicherung und Wiederherstellung sowie Integrität der Datenbank und aller gespeicherten Daten. In keinem Fall haftet Lenovo für verlorene oder gestohlene Daten oder den Inhalt einer Datenbank.
- Innerhalb von drei (3) Werktagen nach Erhalt der Fertigstellungsmitteilung, um Mängel schriftlich an Lenovo zu melden. Werden die Mängel nicht innerhalb dieser Frist gemeldet, gelten die Bereitstellungsdienste als angenommen und vollständig.

Bereitstellungsdienste umfassen nicht, können aber separat erworben werden:

- Hardware-Installationsservices
- Zusätzliche Daten- oder Workload-Migration
- Implementierung von Backup/Recovery oder Disaster Recovery
- Schulungsservices
- Unterstützung bei der Dokumentation, den Prozessen und den Standardarbeitsanweisungen des Kunden.
- Fehlerbehebung bei Netzwerkverbindungsproblemen

Wenn der Berater am Standort ankommt und eine der oben genannten Kundenverantwortlichkeiten nicht erfüllt wird, die den erfolgreichen Einsatz verhindern, unterliegen die Services einer Neuplanung und es fallen zusätzliche Gebühren an.

Der Kunde kann zusätzliche Services anfordern, die nicht in der Umfrage vor der Bereitstellung beschrieben sind, indem er ein Projektänderungsantragsformular (Project Change Request, PCR) einreicht oder eine eigenständige Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW) anfordert. Für diese zusätzlichen Services fallen zusätzliche Gebühren an.

5.5 Sonstige Services – Gesundheitscheck-Services

Lenovo bietet Gesundheitscheck-Services für Lenovo-Produkte sowie ThinkAgile-Lösungen an. Gesundheitscheck-Services bewertet die Leistungs-, Konfigurations- und Verfügbarkeitsprobleme des Systems bei den von Ihnen bestimmten Produkten („Gesundheitscheck-Services“ oder „Gesundheitscheck“).

Diese Gesundheitscheck-Services werden von Lenovo oder einem von Lenovo autorisierten Partner („Berater“) vor Ort oder aus der Ferne erbracht. Nach der Zuweisung wird der Lenovo-Berater:

- Einen Anruf zur Vorabplanung durchführen, um die Aufgaben des Gesundheitschecks zu besprechen und die Gesundheitschecks-Services zu koordinieren;
- Eine Bestandsaufnahme aller Firmware- und Softwarestände machen und eine Liste mit Update-Empfehlungen erstellen;
- Zutreffende Aktualisierungen/Upgrades für Produkte im Geltungsbereich durchführen;
- Eine Dokumentation nach der Überprüfung des Gesundheitszustands durchführen, in der der ursprüngliche Bestand, die empfohlenen Änderungen und die tatsächlichen Änderungen jeder installierten Komponente aufgeführt sind.

Einen detaillierten Umfang des Gesundheitscheck-Services für Ihr Produkt oder Ihre Lösung finden Sie in der Umfrage vor dem Gesundheitscheck, die von Ihrem Lenovo-Produktvertreter oder -partner bereitgestellt wird.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Sie stimmen Folgendem zu:

- einen technischen Leiter zuzuweisen, der als Verbindung zu Lenovo fungiert. Der technische Leiter koordiniert den Zugriff auf Ihre anderen Ressourcen (z. B. Programmierer usw.) nach Bedarf;
- sicherzustellen, dass der vorgesehene Rechenzentrumsstandort über die erforderliche Leistung und Kühlung verfügt und dass diese Leistung und Kühlung zur Unterstützung der entsprechenden Systeme geeignet ist;
- sicherzustellen, dass die erforderlichen Strom- und Netzwerkverbindungen vollständig betriebsbereit und angeschlossen sind;
- sicherzustellen, dass alle Knoten und Netzwerk-Switches verfügbar sind;
- verantwortlich zu sein für:
 - die Beschaffung der Produkte (wie etwa der erforderlichen Software oder Hardware) und Services, auf die sich Lenovo bei der Bereitstellung des Gesundheitschecks verlässt;
 - die Bereitstellung und Bezahlung von Internetzugangsservices oder Telekommunikationstransportschaltungen; und
 - Ihre eigene Netzwerksicherheitsrichtlinie und Verfahren zur Reaktion auf Sicherheitsverletzungen.

Gesundheitscheck-Services umfassen nicht Folgendes, können aber separat erworben werden:

- Hardware-Installationsservices
- Bereitstellungsdienste
- Zusätzliche Daten- oder Workload-Migration
- Implementierung von Backup/Recovery oder Disaster Recovery
- Schulungsservices
- Unterstützung bei der Dokumentation, den Prozessen und den Standardarbeitsanweisungen des Kunden.
- Fehlerbehebung bei Netzwerkverbindungsproblemen

Wenn der Berater zum Gesundheitscheck vor Ort eintrifft und eine der oben genannten Pflichten des Kunden nicht erfüllt wird, so dass die Services nicht erfolgreich abgeschlossen werden können, können für eine erneute Terminvergabe zusätzliche Gebühren anfallen.

Der Kunde kann zusätzliche, nicht in der Gesundheitscheck-Umfrage beschriebene Services anfordern, indem er ein Project Change Request („PCR“-Formular) einreicht oder eine Leistungsbeschreibung („SOW“) für diese Services anfordert. Für diese zusätzlichen Services fallen zusätzliche Gebühren an. Alle Verantwortlichkeiten, die nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung enthalten sind, da die Verantwortlichkeiten von Lenovo außerhalb des Geltungsbereichs liegen.

5.6 Sonstige Services – Professionelle Servicetokens

Lenovo bietet ein Programm an, mit dem Credits („Servicetokens“ oder „Tokens“) im Voraus gekauft und für ein definiertes Menü von Lenovo-Services (<https://lenovopress.com/lp1420>) („Menü“) verwendet werden können. Das Menü ist als Leitfaden für die Art der verfügbaren Dienste gedacht und bietet Basis-Token-Kosten (für jeden Service), die je nach Größe und Umfang der erforderlichen Arbeit angepasst werden können. Lenovo behält sich das Recht vor, das Menü jederzeit und ohne vorherige Ankündigung oder Zustimmung zu ändern. Eine detaillierte Beschreibung und den Umfang der einzelnen Services innerhalb des Menüs finden Sie auf dem zugehörigen Datenblatt unter <https://lenovopress.com/lp1420>. Jeder benutzerdefinierte Service wird vor Beginn des Services definiert.

Das Servicetoken-Programm unterliegt den folgenden Bedingungen:

1. Die Token-Beträge, die im Menü Servicetoken aufgeführt sind, spiegeln die Kosten für Services wider, die während der üblichen Geschäftszeiten erbracht werden. Zusätzliche Tokens können für Services erforderlich sein, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erbracht werden, einschließlich Feiertage, Abende und Wochenenden.
2. Für alle Serviceangebote im Menü ist eine Vorauslieferungsplanung und Abstimmung mit dem Kunden erforderlich.
3. Die für jeden Service erforderlichen Tokens variieren je nach Anzahl und Art des Produkts, das mit den Services verbunden ist.
4. Servicetokens sind für einen Zeitraum von 12 Monaten ab dem Kaufdatum gültig und müssen für die Verwendung innerhalb dieses Zeitraums geplant werden.
5. Der Wert von Servicetokens, die nicht innerhalb von 12 Monaten verwendet werden, geht verloren und kann nicht für zukünftige Services erstattet oder verwendet werden.
6. Lenovo-Produkte müssen über eine gültige Garantie oder einen gültigen Supportanspruch bei Lenovo verfügen, wenn Servicetokens verwendet werden.
7. Die für jeden Service erforderlichen Tokens werden vor Beginn des Services bestätigt.

8. Es kann eine Option zur benutzerdefinierten Größe eines aufgelisteten Services geben. Eine solche benutzerdefinierte Dimensionierung erfordert die Genehmigung von Lenovo und kann zusätzliche Tokens erfordern.
9. Das Servicetoken-Programm ist nicht für Geschäftspartner oder Massenkäufe von Tokens zur Verwendung mit mehreren nicht spezifizierten Endbenutzerkunden bestimmt. Servicetokens sind kanalfähig, müssen aber an Endbenutzerkunden verkauft werden, die speziell für Lenovo identifiziert wurden.

Verantwortlichkeiten von Lenovo

- Lenovo wird den Kunden nach dem Kauf kontaktieren, um den Kunden bei der Vorbereitung und Serviceplanung zu unterstützen.

Verantwortlichkeiten des Kunden

- Der Kunde stellt Lenovo einen autorisierten Kundenkontakt für die Nutzung von Servicetokens und die Planung von Services zur Verfügung.
- Wenden Sie sich während des Gültigkeitszeitraums an den Lenovo-Vertreter, um den Servicetokens-Status zu überprüfen und Services zu planen.
- Der Kunde muss unverzüglich die von Lenovo angeforderten Informationen bereitstellen, die erforderlich sind, damit Lenovo Services planen und erbringen kann.
- Lenovo kann vor Beginn der Services Kundenvoraussetzungen verlangen.

Der Kunde kann zusätzliche Services anfordern, die nicht im Menü beschrieben sind, und muss diese Services schriftlich anfordern. Wenn Lenovo in der Lage ist, solche Services zu erbringen und der Anfrage zustimmt, wird Lenovo den Kunden über die für solche Services erforderlichen Tokens informieren.

5.7 Sonstige Services – Technisches Account-Management (Technical Account Management, „TAM“)

Lenovo stellt das technische Account-Management durch eine zugewiesene zentrale Anlaufstelle zur Verfügung. Der von Lenovo beauftragte technische Account Manager bietet Beratung und Post-Sales-Life-Cycle-Management für Lenovo-Produkte.

5.7.1 Leistungsbeschreibung:

Lenovo wird:

- a) direkten Zugang zu einem zugewiesenen Kundenbetreuer gewähren, der als einziger Ansprechpartner für den Kunden fungiert;
- b) Eskalationsmanagement für Incident Management-Probleme bereitstellen;
- c) mit dem Kunden entweder einmal (1) pro Quartal oder in einvernehmlich vereinbarter Häufigkeit Geschäftsbesprechungen anbieten;
- d) einen einvernehmlich vereinbarten Kunden-Supportplan für alle Lenovo-Produkte anbieten;
- e) Empfehlungen abgeben in den Bereichen Support-Serviceerfahrung des Kunden, Metriken zur Servicebereitstellung und gewünschte Serviceergebnisse.

5.7.2 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde muss:

- a) einen aktiven Wartungsvertrag der Lenovo Infrastructure Solutions Group abschließen;
- b) eine aktuelle Liste aller Lenovo-Produkte zur Verfügung stellen;
- c) eine Liste der wichtigsten Ansprechpartner und deren Kontaktinformationen bereitstellen.

5.8 Sonstige Services – Service Engagement Manager („SEM“)

5.8.1 Leistungsbeschreibung

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

- a) Bereitstellung von Vor-Ort- oder Remote-SEM-Services über einen Service Engagement Manager während der gesamten Vertragslaufzeit. Der SEM wird die erste Schnittstelle mit dem Kunden sein, um Eskalationsmanagement bereitzustellen und die Kundenzufriedenheit zu erhalten. Die Verfügbarkeit von SEM ist Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit.
- b) Bieten Sie einen Kunden-Supportplan an, der alle von Lenovo zugelassenen Produkte abdeckt.
- c) SEM wird Empfehlungen abgeben in den Bereichen Support-Serviceerfahrung des Kunden, Metriken zur Servicebereitstellung und gewünschte Serviceergebnisse.
- d) Unterstützung vor Ort bei der Lösung kritischer Kundenprobleme bereitstellen, wenn dies von Lenovo als notwendig erachtet wird. Für Besuche vor Ort fallen zusätzliche Gebühren an, einschließlich der Kosten für Reise und Unterkunft.
- e) SEM hilft bei Bedarf, die Kommunikation zwischen den verschiedenen technischen Gruppen, Anbietern und Kunden zu erleichtern.
- f) SEM nimmt an Vorproduktaktivitäten teil (z. B. Lieferung, Installation, Einsatz und ggf. Teileplanung).
- g) In kritischen Fällen oder bei Kundenausfällen hilft SEM bei Bedarf bei der Lösung durch die entsprechenden Anbieter und Dienstleister.

- h) SEM unterstützt den Kunden bei den regelmäßigen monatlichen Überprüfungen des Systemstatus und den vierteljährlichen Geschäftsüberprüfungen mit Berichten über die Anzahl der Vorfälle, die Zeit bis zur Lösung des Problems, die Ursache des Problems und die Anzahl der defekten Teile in der gesamten Installationsbasis.
- i) SEM wird Informationen zu neuen Technologie-Roadmaps von Lenovo bereitstellen.
- j) SEM führt eine Ersatzteilplanung durch, um die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für den Kunden zu gewährleisten.
- k) SEM wird den Kunden bei der Einhaltung der geltenden produktbezogenen Best Practices unterstützen.
- l) SEM wird dem Kunden innerhalb von 45 Tagen nach dem Kauf zugewiesen.

5.8.2 Ausschlüsse

Zu den Services gehören nicht:

- a) Die Standard-Prozesse für das Störungsmanagement, die Einstiegspunkte, die Anrufanmeldung oder der Kundensupport für Hardware.
- b) Unterstützung bei Kunden- oder Drittanwendungen.
- c) Hilfe bei der Behebung von Produktfehlern, Problembestimmung oder Fehlersuche.
- d) Unterstützung bei der Implementierung von Backup-/Wiederherstellungs- und Disaster-Recovery-Umgebungen, einschließlich Remote-Datenreplikationsservices.
- e) Unterstützung bei der Kundendokumentation, Prozessen und Standardarbeitsanweisungen oder Projektmanagementaktivitäten.
- f) Jedwede Schulung.
- g) Erläuterung von technischen Lösungen für Vorfälle.
- h) Prüfung des Hardwarezustands.
- i) Bereitstellung von Hinweisen zur Firmware oder zum BIOS für das Golden Image des Kunden.
- j) Unterstützung des Kunden bei der Bereitstellung von Umgehungslösungen, wenn dies für Probleme im Zusammenhang mit HW-Lieferanten erforderlich ist.
- k) Unterstützung vor Ort bei der Lösung kritischer technischer Probleme des Kunden.
- l) Verwendung von oder Unterstützung für Labor- und/oder Produktionshardware des Kunden zur Replikation der Kundenkonfiguration, um die Fehlermechanismen des Kunden zu reproduzieren.
- m) Lesen und Interpretieren von Hardware-Fehlerprotokollen und OS-Protokollen, die z. B. von SUSE unterstützt werden, um Kundenprobleme einzugrenzen oder zu ermitteln.
- n) Anbieten von praktischer Erfahrung mit der Hardware.
- o) Besuche vor Ort (falls erforderlich, fallen für Besuche vor Ort zusätzliche Gebühren an, einschließlich Reise- und Unterbringungskosten).

5.8.3 Verantwortlichkeiten des Kunden.

Der Kunde muss:

- a) einen Projektmanager benennen, der für den Kunden Ansprechpartner für alle Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Projekt ist und die Befugnis hat, in allen Angelegenheiten bezüglich der SEM-Services im Namen des Kunden zu handeln;
- b) vor Beginn der Services (über den Ansprechpartner des Kunden) eine Liste der wichtigsten technischen Kundenkontakte mit Telefon- und E-Mail-Kontaktinformationen zur Verfügung stellen;
- c) einen Kundenkontakt vor Ort während der normalen Geschäftszeiten am Hauptsitz des Kunden bereitstellen;
- d) Zugang zu den Gebäuden/Räumen, in denen der Service erbracht wird, einschließlich aller erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen verschaffen. Falls erforderlich, muss der Kunde den Zugang zu den Einrichtungen des Kunden außerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung stellen. Für Arbeiten außerhalb der Geschäftszeiten können zusätzliche Gebühren anfallen.
- e) Lenovo eine sichere Umgebung und uneingeschränkten Zugang zu allen Standorten gewähren, an denen der Service ausgeführt werden soll. Die Services können in den Räumlichkeiten des Kunden erbracht werden, mit Ausnahme von projektbezogenen Aktivitäten, die nach Ansicht von Lenovo am besten per Fernzugriff in den Räumlichkeiten von Lenovo durchgeführt werden sollten, um die Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten zu erfüllen.
- f) Kundendaten sichern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf vertrauliche Informationen, Passwortschutz, Verschlüsselung, Datensicherung usw. Lenovo übernimmt in keinem Fall ein Risiko oder eine Haftung für Datenverlust oder Datenschutzverletzungen.
- g) Unverzüglich alle von Lenovo geforderten und für die Erbringung der SEM-Services erforderlichen Zustimmungen einholen und Lenovo zur Verfügung stellen („erforderliche Zustimmungen“). Diese erforderliche Zustimmung umfasst alle Zustimmungen oder Genehmigungen, die vom Kunden erforderlich sind, um Lenovo und seinen Unterauftragnehmern das Recht oder die Lizenz zu erteilen, auf die Standorte zuzugreifen, an denen die Services erbracht werden sollen, und auf die Hardware, Software, Firmware und andere Produkte zuzugreifen, diese zu nutzen und/oder zu modifizieren (einschließlich der Erstellung abgeleiteter Werke), ohne die Eigentums- oder Lizenzrechte (einschließlich Patent- und Urheberrechte) der Anbieter oder Eigentümer dieser Produkte zu verletzen. Lenovo ist von seinen Leistungsverpflichtungen entschuldigt, falls der Kunde die erforderlichen Zustimmungen nicht unverzüglich erteilt.
- h) alle Probleme mit der Netzwerkkonnektivität beheben, um allgemeine und Netzwerkkonnektivitätsprobleme zu lösen;
- i) alle Hardware- und Softwarekompatibilitätsprobleme behandeln;
- j) die Einstellungen für Benutzerpräferenzen anpassen oder bereitstellen;
- k) über einen aktiven Lenovo-Wartungsvertrag verfügen;
- l) eine aktuelle Liste aller Lenovo-Serverprodukte zur Verfügung stellen;
- m) die erforderlichen Informationen zur IT-Umgebung bereitstellen, um den Kundensupportplan zu entwickeln. Zu den Informationen über die IT-Umgebung gehören unter anderem Informationen über den Standort des Rechenzentrums des Kunden, Informationen über Maschinen/Rack-Layout, Anwendungs-/Betriebssystemversionen.

5.9 Sonstige Services – CO2-Ausgleich

Einführung

Lenovo ist ein Unternehmen, das sich verpflichtet hat, nachhaltige Geschäftsstrategien zu priorisieren. Um die Bedürfnisse und Verpflichtungen unserer Kunden zu unterstützen, ermöglicht der CO2-Offset-Service dem Kunden, die in Bezug auf sein Produkt erzeugten CO2-Emissionen durch die Unterstützung anerkannter CO2-Kompensationsprojekte durch Lenovo und seine Partner zu „kompensieren“.

Für die Zwecke dieser Bedingungen:

CO2 Offset bedeutet – Eine verifizierte Verringerung der Emissionen von Kohlendioxid oder seines Äquivalents in anderen Treibhausgasen (THG-Protokoll), die zum Ausgleich andernorts verursachter Emissionen vorgenommen wird. Der Ausgleich wird in metrischen Tonnen Kohlendioxidäquivalent (CO2e) gemessen. Der Ausgleich erfolgt über die Unterstützung und/oder Ermöglichung verschiedener Projekte zum Ausgleich von CO2-Emissionen, z. B. die Nutzung alternativer Energiequellen.

- Grundlage der CO2 Offset-Berechnung.** Lenovo berechnet den für den Ausgleich maßgeblichen CO2-Fußabdruck des Produkts auf der Grundlage des geschätzten Treibhausgasausstoßes während des gesamten Produktlebenszyklus einschließlich Herstellung, Transport, Produktnutzung und Entsorgung am Ende der Lebensdauer. Wenn Lenovo anhand einer Reihe uns bekannter Faktoren für die Ausgleichsberechnung einen numerischen Bereich ermitteln kann, wird dieser „aufgerundet“ und die wirkungsvollste Berechnung ausgewählt, um einen möglichst großzügigen Ausgleich für das betreffende Produkt sicherzustellen.
- Änderungen an der Methodik.** Lenovo behält sich das Recht vor, die CO2 Offset-Methode gegebenenfalls zu ändern. Beispiele hierfür sind:
 - wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist;
 - wenn die vorherrschende wissenschaftliche Methode für die CO2-Ausgleichsberechnung oder andere Umweltfaktoren glaubwürdig in Frage gestellt oder weiterentwickelt wird und unsere Praxis vernünftigerweise aktualisiert werden muss, um dies entsprechend widerzuspiegeln.
- Änderungen am Service.** Elemente des Services können in den folgenden Fällen geändert werden:
 - Lenovo geht vernünftigerweise davon aus, dass die Möglichkeit eines Verstoßes gegen Umwelt- oder andere geltende Gesetze besteht.
 - Weitere CO2 Offset-Pflichten sind gesetzlich vorgeschrieben.
 - Lenovo geht vernünftigerweise davon aus, dass andere gleichwertige Programme einen größeren Nachhaltigkeitserfolg liefern.
 - Der Ausgleichsanbieter von Lenovo und/oder die von ihm unterstützten Projekte ändern sich.
- Kompatible Geräte.** Der CO2 Offset Service ist nur in Verbindung mit kompatiblen Geräten verfügbar. Diese Geräte können Änderungen unterliegen.
- Angemessene Anstrengungen.** Lenovo unternimmt angemessene Anstrengungen, dass das CO2 Offset-Programm und alle unterstützten Projekte zur CO2-Verringerung qualitätsgesichert sind. Die Projekte, die Lenovo gegenwärtig unterstützt, entsprechen dem Mechanismus für umweltverträgliche Entwicklung (Clean Development Mechanism). Lenovo behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu einem gleichwertigen Standard überzugehen. Projekte, die CO2 Offset unterstützen, werden in einem seriösen CO2 Offset-Register geführt.
- Ausgleichsnachweis.** Lenovo stellt dem Kunden auf Anfrage einen schriftlichen Nachweis über den CO2 Offset Service sowie die Authentifizierung des Programms zur Verfügung. Die Form einer solchen Zertifizierung oder eines solchen schriftlichen Nachweises liegt im Ermessen von Lenovo. Jedes Zertifizierungssystem kann sich ändern (unabhängig oder intern), ist aber mit seriösen Standards auf dem Markt vergleichbar.

Keine Garantie. Lenovo garantiert nicht, dass ein von Lenovo eingerichtetes Zertifizierungs- oder CO2 Offset-Programm für rechtliche oder steuerliche Zwecke herangezogen werden kann. Wenn Lenovo eine Auswahl an Programmen für die Teilnahme an der CO2-Verringerung anbietet, wird es sich in angemessener Weise darum bemühen, gibt jedoch keine Garantie. Lenovo gibt keine Garantien in Bezug auf die Wirksamkeit oder das Ergebnis von Projekten zur CO2-Verringerung, die von diesem Service unterstützt werden.

5.10 Weitere Services – Premier Enhanced Storage Support

Der Premier Enhanced Storage Support („PESS“) von Lenovo besteht aus dem folgenden erweiterten Speicher-Support-Service, der vom Kunden unter einer einzigen Teilenummer im Angebot von Lenovo (oder einem Lenovo-Händler) erworben wird:

- a) Premier Support – Zusätzlich zum Premier Support, der von Lenovo gemäß den Bedingungen in 4.3 „Premier Support Service“ oben bereitgestellt wird, werden Kunden an einen Speicherspezialisten innerhalb des Lenovo Premier Support Teams weitergeleitet und haben Zugang zu diesem, der dem Kunden gemäß den in 4.3. dargelegten Bedingungen Break-Fix-Support bietet.
- b) Benannter Remote Storage TAM – Lenovo stellt einen benannten Remote Storage Technical Account Manager („Storage TAM“) zur Verfügung, der während der üblichen Geschäftszeiten (nur 9x5, nicht an Feiertagen und Wochenenden) für den Kunden erreichbar ist (Hinweis: Der Storage TAM wird während des Jahresurlaubs oder der krankheitsbedingten Abwesenheit des benannten Storage TAM zur Verfügung stehen).

Der Storage TAM führt im Rahmen von PESS die folgenden Aktivitäten durch:

- Erstellung eines monatlichen Storage TAM-Berichts.
- Bereitstellung eines monatlichen Wellness-Checks.
- Vierteljährliche Geschäftsüberprüfung.
- Überwachung der Fälle innerhalb der Lenovo-Supportstruktur.
- Ad hoc Q&A.

Die benannte Remote-Speicher-TAM-Zielantwortzeit auf alle zugewiesenen Kunden-E-Mails oder Telefonanrufe wird innerhalb eines Werktages liegen. PESS wird dem Kunden in englischer Sprache zugestellt, es sei denn, Lenovo hat schriftlich etwas anderes vereinbart.

Verantwortlichkeiten und Abhängigkeiten des Kunden:

Der Kunde verpflichtet sich: a) eine aktuelle Liste des gesamten Lenovo-Produktinventars zur Verfügung zu stellen, das Lenovo für die Durchführung des PESS benötigt; b) eine Liste der wichtigsten Kontaktpersonen und deren Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen; und c) die Zustimmung und den Zugang zu Personal und anwendbaren Systemen (z. B. Einrichtung des Autosupports und Aktivierung des Unified Managers) zu gewähren, die Lenovo (und seine autorisierten Dienstleister) in angemessener Weise für die Durchführung des PESS benötigen.

- c) Rund um die Uhr Case Management – Das Lenovo Support-Team überwacht den Fallstatus rund um die Uhr, wobei interne und externe Stakeholder informiert werden, einschließlich der folgenden spezifischen Aktivitäten:
 - Aktualisierung der Kundenkontakte während des Verlaufs und der Verwaltung eines Falles in einer mit dem Kunden vereinbarten Häufigkeit und Schweregrad; und
 - Eskalation des Falles innerhalb von Lenovo, wenn ein Risiko für die Erreichung eines entsprechenden Servicelevels besteht.

5.11 Sonstige Services: Lenovo Certified Refurbished (LCR)

LCR-Produkte werden auf der Grundlage ihrer unterschiedlichen Produktbedingungen in die folgenden drei Bedingungsstufen eingeteilt:

- (1) Stufe 1: Premium: die höchste Stufe der Lenovo Certified Refurbished Produkte, die durch die Standardgarantie von Lenovo und verfügbare Upgrades abgedeckt sind.
- (2) Stufe 2: Exzellent: bezeichnet die Qualität von Lenovo Certified Refurbished-Produkten, die kleinere Mängel aufweisen können, die die Leistung nicht beeinträchtigen, und die durch die Standardgarantie von Lenovo und verfügbare Upgrades abgedeckt sind.
- (3) Stufe 3: Gut: ist der Grad der Lenovo Certified Refurbished Produkte, die grundlegende Mängel aufweisen können, die die Gesamtfunktionalität nicht beeinträchtigen, und die mit einer 90-tägigen DOA (Defective on Arrival)-Garantie abgedeckt sind. Die verfügbaren Nachgarantieservices sind je nach Gerätetyp, End-of-Service-Datum und Region begrenzt. Bitte sehen Sie das Angebot und den Verkäufer für die entsprechenden Details.

Bedingte LCR-Produktstufe: (1) Premium; und (2) Excellent; bietet die gleiche Standard-Basisgarantie wie ein neues Produkt gemäß der eingeschränkten Garantie von Lenovo, die Sie unter folgendem Link finden <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht503310>.
Bedingte LCR-Produktstufe: (3) Gut; bietet keine Basisgarantie, aber eine beschränkte DOA-Garantie von neunzig (90) Tagen (Defekt bei Ankunft).

Bitte beachten Sie, dass zusätzlich zu Ihrer LCR Product Conditional Stufe Standard-Basisgarantie für Stufe (1)- und Stufe (2)-Produkte zusätzliche Upgrades und Garantieverlängerungen erworben werden können. Bitte fragen Sie Ihren Lenovo-Vertreter nach den Certified Refurbished-Garantieverlängerungen.

Die 90-tägige beschränkte DOA-Garantie für LCR-Produkt, bedingt: (3) Gut; unterliegt folgenden Anforderungen:

- a) Der Kunde hat das Recht, defekte LCR-Produkte, die von Lenovo nach vernünftigem Ermessen bestimmt wurden und die von Lenovo gemäß dieser Vereinbarung erworben wurden, innerhalb von neunzig (90) Tagen ab dem Versanddatum zurückzugeben und eine Gutschrift oder Rückerstattung des gezahlten Kaufpreises abzüglich der Versandkosten und eventueller Rücknahmegebühren zu erhalten.
- b) Um die LCR-Produkte zurückzusenden, muss der Kunde Lenovo in den Vereinigten Staaten und Kanada (NA) unter LVR@Lenovo.com, in Europa, dem Nahen Osten und Afrika (EMEA) unter Ivrmea@lenovo.com ASIEN-PAZIFIK und CHINA unter Ivrprcap@lenovo.com für eine Rückgabegenehmigung kontaktieren.
- c) Der Kunde darf ohne vorherige Zustimmung von Lenovo keine wiederaufbereiteten Produkte zurückgeben.
- d) Der Kunde ist verpflichtet, die wiederaufbereiteten Produkte gemäß den von Lenovo erteilten Anweisungen an Lenovo zu senden, die Bestellnummer, die Teilenummer des Produkts und die Seriennummer anzugeben und die Sendung zu versichern oder das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung während des Transports zu übernehmen, was alles auf Kosten des Kunden geschieht.

Um für eine Rücksendung in Frage zu kommen, müssen sich die LCR-Produkte in demselben Zustand befinden wie beim Versand an den Kunden, und alle Handbücher, Disketten, Netzkabel, Software und andere Artikel, die in den LCR-Produkten enthalten sind, müssen ebenfalls zurückgegeben werden.

6. Lenovo-Geschäftspartner

Lenovo kann mit Lieferanten und Händlern („Lenovo-Geschäftspartner“) Verträge abschließen, damit sie bestimmte Services bewerben, vertreiben und Support dafür leisten. Diese Geschäftspartner und Lieferanten sind jedoch unabhängig und von Lenovo getrennt. Lenovo ist nicht verantwortlich für die Handlungen oder Aussagen von Geschäftspartnern, für Verpflichtungen, die diese Ihnen gegenüber haben, oder für Produkte oder Services, die sie Ihnen im Rahmen ihrer Vereinbarungen liefern.

6.1 Kauf von Services von einem Lenovo-Geschäftspartner

Wenn Sie einen Service von einem Geschäftspartner erwerben, legt der Geschäftspartner die Gebühren für den Service und die Bedingungen für die Zahlung der Gebühren fest.

7. Erwerb von Service von Lenovo

Die Zahlung für diese Services muss an Lenovo erfolgen. Abgesehen von Kreditkarten- und Debitkartenzahlungen ist die Rechnungssumme bei Erhalt der Rechnung fällig. Sie willigen ein, gemäß den Rechnungsangaben zu zahlen, einschließlich sämtlicher Verzugsgebühren. Sie sind für Steuern verantwortlich, die aufgrund Ihrer Käufe im Rahmen dieser Vereinbarung erhoben werden.

8. Rückgabe-/Stornierungsregelungen von Lenovo

Sie können einen Service innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum stornieren und eine Rückerstattung oder Gutschrift erhalten, sofern Sie den Dienst nicht registriert oder genutzt haben. Um diese Rückerstattung (oder eine Gutschrift, sofern anwendbar) zu erhalten, müssen Sie Lenovo oder Ihren Verkäufer innerhalb von 30 Tagen nach dem Kaufdatum darüber informieren. Dem Antrag muss eine

Kopie Ihrer Rechnung beiliegen.

9. Allgemeine Verfügbarkeit der anderen Services

Aufgrund geografischer Einschränkungen ist das angegebene Niveau des Services möglicherweise nicht an allen Standorten weltweit verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Lenovo-Vertreter oder -Wiederverkäufer, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit für markt- und standortspezifische Informationen zu erhalten.

10. Einstellung eines Services

Lenovo kann alle hier genannten Services oder einen Teil davon mit einer Kündigungsfrist von einem Monat einstellen. Wenn Lenovo einen Service einstellt, für den Sie eine vollständige Zahlung geleistet haben und der von Lenovo noch nicht vollständig für Sie erbracht wurde, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung von Lenovo, sofern der betreffende Service direkt bei Lenovo erworben wurde. Andernfalls müssen Sie sich für eine Rückerstattung an Ihren Lenovo-Geschäftspartner wenden.

11. Garantie zu Services

Lenovo gewährleistet, dass Services mit angemessener Sorgfalt und Kompetenz gemäß der in dieser Vereinbarung festgehaltenen Beschreibung der Aufgaben des jeweiligen Lenovo-Services ausgeführt werden. Sie erklären sich damit einverstanden, eine Nichteinhaltung dieser Garantie zügig schriftlich mitzuteilen.

SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG, STELLT DIESE GARANTIE DIE ALLEINIGE GARANTIE DAR UND ERSETZT ALLE WEITEREN GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN, OB AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT AUSSCHLIESSLICH, IMPLIZITER GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK SOWIE SÄMTLICHER GARANTIEN UND BEDINGUNGEN BEZÜGLICH DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. SÄMTLICHE SOFTWARE SOWIE ALLE PRODUKTE ANDERER HERSTELLER WERDEN OHNE MÄNGELGEWÄHR UND OHNE GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN JEDER ART ZUR VERFÜGUNG GESTELLT. DRITTHERSTELLER, LIEFERANTEN, LIZENZGEBER ODER HERAUSGEBER KÖNNEN IHNEN EIGENE GARANTIEN EINRÄUMEN.

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

12. Haftungsbeschränkung

Unter gewissen Umständen haben Sie aufgrund der Nichterfüllung einer Verpflichtung oder anderweitigen Haftung von Lenovo Anspruch auf Schadensersatz durch Lenovo. Unabhängig von der Grundlage, auf der Sie Anspruch auf Schadensersatz durch Lenovo (einschließlich wesentlicher Pflichtverletzung, Fahrlässigkeit, Falschdarstellung oder anderer vertrags- oder schadensersatzrechtlicher Ansprüche) haben, überschreitet die Gesamthaftung von Lenovo für alle gesammelten Ansprüche in Zusammenhang mit Services oder in anderweitigem Zusammenhang mit dieser Vereinbarung in keinem Fall die Summe tatsächlicher, direkter Schäden, mit einem Höchstwert der Gebühren für den Service, der Gegenstand des Anspruchs ist. Diese Grenze gilt ebenfalls für Unterauftragnehmer oder Händler von Lenovo. Sie stellt die Höchstsumme dar, für die Lenovo, dessen Händler und Unterauftragnehmer insgesamt verantwortlich sind. Folgende Beträge unterliegen keiner Obergrenze bezüglich der Entschädigungssumme: a) Entschädigungen für Körperverletzungen (einschließlich Todesfällen), b) Entschädigungen für Schäden an Immobilien und c) Entschädigungen für Schäden an Sachvermögen, für die Lenovo alleinig und rechtlich haftet.

Wenn nicht ausdrücklich gesetzlich ohne Möglichkeit auf vertraglichen Verzicht erforderlich, haftet Lenovo, dessen Händler oder Unterauftragnehmer unter keinen Umständen für Folgendes, selbst wenn Lenovo auf die Möglichkeit dessen Eintritts hingewiesen wurde:

- a. Verlust oder Beschädigung von Daten;
- b. konkrete, beiläufig entstandene oder indirekte Schäden, Schadenersatz mit Strafcharakter oder wirtschaftliche Folgeschäden; oder
- c. entgangene Gewinne, Geschäftsabschlüsse, Umsätze, Firmenwert oder erwartete Einsparungen.

13. Allgemeine Bestimmungen

- 13.1. Lenovo behält sich das Recht vor, Services ganz oder teilweise an von Lenovo ausgewählte Unterauftragnehmer zu vergeben.
- 13.2. In dem für diese Transaktion zulässigen Umfang ist jede Partei für Aufsicht, Anleitung, Kontrolle und Entlohnung ihrer jeweiligen Mitarbeiter verantwortlich.
- 13.3. Mitteilungen zwischen den Parteien können auf elektronische Weise erfolgen und sind, soweit nach dem geltenden Recht zulässig, als unterzeichnete Dokumente annehmbar. Eine Kennnummer (als „Benutzer-ID“ bezeichnet) in einem elektronischen Dokument ist rechtlich ausreichend, um die Identität des Absenders und die Echtheit des Dokuments zu verifizieren.
- 13.4. Jede Partei kann ähnliche Vereinbarungen mit Dritten eingehen.
- 13.5. Jede Partei gewährt der anderen Partei nur die Lizenzen und Rechte gemäß den jeweils geltenden Lizenzvereinbarungen. Es werden weder unmittelbar noch stillschweigend noch auf andere Weise weitere Lizenzen oder Rechte (einschließlich Lizenzen und Rechte im Rahmen von Patenten) gewährt.
- 13.6. Sie erklären sich damit einverstanden, den Service nicht weiterzuverkaufen. Jeder derartige Versuch ist nichtig, wenn keine ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Lenovo vorliegt.

- 13.7. Sie sind dafür verantwortlich, die Services auszuwählen, die Ihre Ansprüche erfüllen. Außerdem sind Sie für die Ergebnisse der Nutzung der Services verantwortlich.
- 13.8. Keine der Parteien darf gegen die andere Partei in Bezug auf diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion vor Gericht gehen, wenn der Grund für den Rechtsstreit mehr als zwei Jahre zurückliegt, soweit durch lokales Recht nichts anderes vorgeschrieben ist. Soweit nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben, verjährt nach zwei Jahren jede Klage gleich welcher Form, die durch diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion entsteht, ohne die Möglichkeit eines vertraglichen Verzichts oder einer Einschränkung.
- 13.9. Keiner von uns ist verantwortlich für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aufgrund von Ursachen, die außerhalb seiner Kontrolle liegen.
- 13.10. Keine der Parteien erteilt der jeweils anderen Partei ohne vorherige schriftliche Zustimmung (oder eines deren Unternehmen) das Recht zur Verwendung ihrer Marken, Handelsnamen oder anderen Bezeichnungen in Werbemaßnahmen oder Veröffentlichungen.
- 13.11. Für den Fall, dass eine Bestimmung dieser Vereinbarung für ungültig oder nicht durchsetzbar befunden wird, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung in vollem Umfang in Kraft.
- 13.12. Die Verpflichtung von Lenovo zur Serviceerbringung versteht sich vorbehaltlich Ihrer Durchführung des Registrierungs- oder Aktivierungsprozesses für die Services.
- 13.13. Lenovo und seine verbundenen Unternehmen, Geschäftspartner, Händler und Unterauftragnehmer können Ihre Transaktion und Ihre Kontaktinformationen, z. B. Namen, Telefonnummern, Adresse und E-Mail-Adressen, zur Verarbeitung und Durchführung Ihrer Transaktion verarbeiten, speichern und verwenden. Außerdem kontaktieren wir Sie gegebenenfalls, um Sie über etwaige Produktrückrufe, Sicherheitsprobleme und Serviceaktionen zu informieren. Ist dies gemäß lokal geltendem Recht zulässig, können wir diese Informationen verwenden, um uns zu erkundigen, wie zufrieden Sie mit unseren Produkten oder Services sind, oder Ihnen Informationen bezüglich anderer Produkte und Services zukommen zu lassen. Sie können sich jederzeit entscheiden, keine weiteren Mitteilungen dieser Art von uns zu erhalten. Zu diesen Zwecken können wir Ihre Informationen in andere Märkte übertragen, in denen wir geschäftlich tätig sind, Unternehmen zur Verfügung stellen, die in unserem Auftrag handeln, und die Informationen, soweit rechtlich erforderlich, offenlegen. Wir werden personenbezogene Daten, die wir von Ihnen erhalten haben, jedoch nicht ohne Ihre Zustimmung an Dritte für deren eigene direkte Marketingzwecke verkaufen oder übertragen.
- 13.14. Jede Partei befolgt sämtliche Gesetze und Vorschriften, die für diese Vereinbarung gelten.
- 13.15. Keiner von uns wird diese Vereinbarung ganz oder teilweise ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des anderen abtreten. Jeder derartige Versuch ist nichtig. Keine Partei wird eine derartige Zustimmung unbillig verweigern. Die Abtretung dieser Vereinbarung durch eine Partei an ein verbundenes Unternehmen oder eine durch Zusammenschluss oder Übernahme entstehende Nachfolgeorganisation erfordert keine Zustimmung durch die andere Partei. Lenovo kann darüber hinaus seine Ansprüche auf Zahlungen im Rahmen dieser Vereinbarung ohne Ihre vorherige Zustimmung abtreten.
- 13.16. Sämtliche Bestimmungen, die naturgemäß über die Kündigung der Vereinbarung hinaus Bestand haben, gelten weiterhin, bis sie erfüllt wurden, und gelten ebenfalls für die Nachfolger und Abtretungsempfänger.
- 13.17. Jede Partei verzichtet hiermit bei allen Klagen, die in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung geführt werden, auf das Recht auf eine Schwurgerichtsverhandlung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf) wird ausgeschlossen.
- 13.18. Kein Bestandteil dieser Vereinbarung beeinträchtigt gesetzliche Rechte von Verbrauchern, die durch Vertrag nicht ausgesetzt oder eingeschränkt werden können.

14. Geografischer Geltungsbereich und geltendes Recht

Die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen jeder Partei gelten nur im Markt des Erwerbs, mit der Ausnahme, dass alle Lizenzen so gültig sind, wie sie ausdrücklich gewährt wurden. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, unterliegt diese Vereinbarung den Gesetzen des Marktes, in dem Sie den Service erworben haben.

ANHANG A – MARKTSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN

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

Jede Reaktion am nächsten Werktag (Next Business Day, „NBD“):

Da die Versandzeiten für lokale Marktteile in den oben genannten Märkten die Lieferung am nächsten Werktag oder die Reaktionszeit beeinflussen können, ist Lenovo nicht für solche Liefer- oder Antwortzeiten am nächsten Tag verantwortlich.

Für Anguilla, Antigua & Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, Britische Jungferninseln, Kaimaninseln, Costa Rica, Curacao, Dominica, Dominikanische Republik, El Salvador, Grenada, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaika, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, Saint-Martin, Sint Maarten, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Surinam, Trinidad & Tobago, Turks- und Caicosinseln, US Virgin Islands, Argentinien, Brasilien, Chile, Kolumbien, Ecuador, Mexiko, Peru, Uruguay und Venezuela und andere Länder, die nicht im Lenovo Locator Tool angezeigt werden (www.lenovocator.com)

Wenn keine Vor-Ort-Reaktion möglich ist, sind die Reaktionszeitziele die Zeitspanne zwischen der Registrierung der Serviceanfrage des Kunden im Anrufmanagementsystem des Dienstleisters und der Kontaktaufnahme eines qualifizierten Mitarbeiters mit dem Kunden als erstem Schritt der Problemerkennung. Für weitere Einzelheiten zur Vor-Ort-Reaktion wenden Sie sich bitte an Lenovo oder einen Dienstleister.

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

Vollständiger Arbeitsservice vor Ort

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht per Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker zu Ihnen geschickt, der Sie vor Ort besucht. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Marktspezifische Abweichungen entnehmen Sie bitte dem Anhang. Dieser Service ist nur an bestimmten Orten verfügbar. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Dienstleister, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erhalten.

Jährliche vorbeugende Wartung

1. **Jährliche vorbeugende Wartung durch Technikerservice**
Der Servicetechniker führt für die in Frage kommenden Maschinen jährlich die folgenden Tätigkeiten aus.
 - Überprüfung des Fehlerprotokolls
 - Behebung aller Fehlerzustände oder Ersetzen fehlerhafter Teile durch Redundanz, um Systemausfälle zu verhindern
 - Visuelle Kontrolle
2. **Microcode-Upgrade und Unterstützung bei der Wartung**
 - Auf Kundenwunsch aktualisiert ein Servicetechniker den Microcode beim Kunden, wo sich die in Frage kommenden Geräte befinden, als vorbeugende Wartungsmaßnahme.
 - (Microcode bedeutet Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, Storage Manager Software)
 - Lenovo stellt Informationen zum Microcode-Update elektronisch zur Verfügung.
 - Die Aktualisierung des Microcodes kann von einem Techniker im Rahmen der jährlichen vorbeugenden Wartung geplant werden.

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

Hardware-Installationservices

Lenovo bietet Hardware-Installationservices vor Ort für Lenovo Infrastructure Solutions Group Server, Storage und Netzwerkprodukte. Diese Services umfassen die grundlegende Hardware-Installation neuer Geräte, die Sie bei Lenovo oder einem autorisierten Lenovo-Geschäftspartner erworben haben, sowie die Installation der folgenden Lenovo-Markengeräte oder von Lenovo unterstützten Geräte:

- Tower-Server
- Rack-Server
- Rack-Gehäuse

- Lagerprodukte
- Netzwerk-Produkte
- Einbau von Rack-kompatiblen Geräten in das Rack-Gehäuse

Lenovo wird einen Techniker vor Ort schicken, um die physische Rack-Installation durchzuführen. Sobald der Lenovo-Techniker vor Ort ist, wird er:

- das Gerät am Standort des Kunden installieren, wie im erworbenen Serviceangebot angegeben;
- das Gerät an die vom Kunden bereitgestellte Stromversorgung anschließen;
- sicherstellen, dass die Ausrüstung betriebsbereit ist;
- den Firmware-Status überprüfen und bei Bedarf aktualisieren.

Verantwortlichkeiten des Kunden:

- sicherzustellen, dass die zu installierende Ausrüstung an den richtigen Standort am Kundenstandort gebracht wird;
- Geräte von einer Laderampe oder einem anderen Ort zum endgültigen Installationsort zu verlegen, da Lenovo-Ingenieure dies nicht tun werden;
- kompatible Stromversorgung und eine Steckdose für das zu installierende Gerät bereitzustellen;
- dem Installationstechniker eine Internetverbindung zur Verfügung zu stellen, die er bei Bedarf verwenden kann, um die Installation abzuschließen;
- ausreichend physischen Platz für die zu installierende Ausrüstung bereitzustellen;
- Verkabelung nach Bedarf, um die Installation zu erleichtern;
- einen bestimmten Ansprechpartner für den Installationstechniker bereitzustellen;
- Gewährleistung eines sicheren Zugangs zum Installationsort für den Lenovo-Techniker;
- die Installationsplanung zu bestätigen.

Wenn der Lenovo-Techniker vor Ort eintrifft und die Pflichten des Kunden nicht erfüllt werden, so dass die Installation nicht erfolgreich durchgeführt werden kann, können Reisekosten anfallen und die Installation muss neu geplant werden. Der Kunde kann zusätzliche Services anfordern, die nicht in der Originalrechnung beschrieben sind. Solche zusätzlichen Services bedürfen der Schriftform und sind mit zusätzlichen Kosten verbunden.

Hardware-Installationservice – Betriebssystem-Installationservices

- Lenovo erbringt diesen Service, wenn er mit Hardware-Installationservices erworben wird.
- Lenovo installiert das Betriebssystem in Lenovo Infrastructure Solutions Group Server
- Lenovo wird die Stufe des Basisbetriebssystems erreichen.
- Lenovo konfiguriert die IP-Adresse wie vom Kunden angegeben.
- Das Betriebssystem ist auf Microsoft Window Server und Linux beschränkt.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung der rechtmäßigen Medien und der Lizenz.

Für alle anwendbaren Märkte mit zugesicherter Servicereparatur (CSR) in EMEA. Derzeit:

Österreich, Bulgarien, Kroatien, Tschechische Republik, Ägypten, Frankreich, Deutschland, Ungarn, Italien, Kasachstan, Marokko, Pakistan, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Südafrika, Schweiz, Türkei, Ukraine und

Belgien, Zypern, Dänemark, Finnland, Griechenland, Irland, Israel, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Schweden, Tunesien, Vereinigtes Königreich, VAE

Gilt für alle Servicelevels der zugesicherten Servicereparatur

Verantwortlichkeiten des Kunden

Um sich für den zugesicherten Servicelevel zu qualifizieren, muss der Kunde neben der Registrierung des Lenovo-Services und der Angabe des Standorts die Maschinenkonfiguration (Maschinentyp/Modell/Seriennummer) einschließlich aller unterstützten und angekündigten Optionen (auf der Lenovo-Website erfahren Sie, welche Optionen unterstützt und angekündigt werden) sowie die Ersatzteilnummern (vor Ort austauschbare Einheiten) aller ursprünglich in der Konfiguration installierten und in der Rechnung aufgeführten Optionen an Lenovo übermitteln. Der Kunde erkennt an, dass Lenovo für einen Zeitraum von 30 Tagen („Anfangszeitraum“) nach Erhalt gültiger, vollständiger Konfigurationsdetails vom Kunden nicht in allen Fällen zur Verpflichtung zum festgelegten Servicelevel verpflichtet ist. Während des anfänglichen Zeitraums wird Lenovo alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um den zugesagten Servicelevel einzuhalten.

Wenn Sie keine ausreichenden Informationen über die Gerätekonfiguration bereitstellen, gilt der festgelegte Servicelevel nur für Fehler, die keinen Komponentenaustausch erfordern oder die mit grundlegenden gemeinsamen Komponenten (wie Prozessor, Netzteil, Lüfter, Systemplatinen, gemeinsamen Erweiterungsplatinen und Speichermodulen) behoben werden können. Der Kunde verpflichtet sich, Lenovo über jede Änderung der Maschinenkonfiguration zu informieren. Wenn der Kunde Lenovo nicht benachrichtigt, sind alle nachfolgend installierten Komponenten von der Vereinbarung ausgeschlossen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, Lenovo über jede Änderung des Standorts der Maschine zu informieren.

Der Kunde muss Details zur Maschinenkonfiguration, Kopien von Rechnungen (mit redigierten Preisen) und Änderungen an der Maschinenkonfiguration schriftlich an die entsprechende E-Mail-Adresse unter <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628> übermitteln.

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

Gilt für Services – Verfügbarkeit von Services

Großbritannien und Nordirland – Service ist nicht verfügbar in Gibraltar, britischen Überseegebieten oder auf den englischen, walisischen, irischen, schottischen und Kanalinseln.

Frankreich – Sofern von Lenovo nicht anders angegeben – Service ist in den französischen Überseegebieten nicht verfügbar.

Dänemark, Schweden, Norwegen und Finnland – Der Service ist auf Inseln ohne Straßenanschluss zum Festland nicht verfügbar.

Nur für Russland und Kasachstan

NBD Resp Committed Parts (auch bekannt als Onsite 9x5 Committed Parts Procurement Time (CPPT) oder Techniker installiert 9x5 Committed Parts Procurement Time)

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht per Telefon gelöst werden kann, wird ein Servicetechniker vor Ort entsandt. Ein Techniker wird am nächsten Werktag nach dem Telefonanruf mit Ersatzteilen eintreffen. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, außer an Feiertagen und Wochenenden. Dieser Service ist nur an bestimmten Orten verfügbar. Befindet sich das Gerät außerhalb der Orte, an denen der Service verfügbar ist, werden nur die Ersatzteile am nächsten Werktag nach dem Telefonanruf versandt. Servicebereiche finden Sie unter www.lenovocator.com. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Dienstleister, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erfahren.

Dieser Service und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie diese Informationen für Ihr Produkt nicht zur Verfügung stellen, kann Lenovo möglicherweise nicht in der Lage sein, den von Ihnen erworbenen Servicelevel zu erfüllen. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Lenovo den neuen Standort vor der Verlegung mitteilen, um sicherzustellen, dass Sie weiterhin Anspruch auf Ihren Servicelevel haben. Wenn derselbe Servicelevel an Ihrem neuen Standort nicht verfügbar ist, wird der Servicelevel auf den nächstmöglichen, am neuen Standort verfügbaren Level geändert, wie von Lenovo festgelegt. Eine Anleitung zur Bereitstellung von Standortinformationen finden Sie unter <https://support.lenovo.com/productregistration>. Dieser Service ist möglicherweise bis zu dreißig (30) Tage nach Bereitstellung der Standortinformationen nicht verfügbar.

Nur für Russland, Ukraine und Kasachstan

Nur Fernwartung und Ersatzteile

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht per Telefon gelöst werden kann, werden Ersatzteile, einschließlich FRU-Teile (Field Replacement Units), am nächsten Werktag nach dem Telefonanruf zur Selbstbedienung an den gewünschten Ort geschickt. Dieser Service beinhaltet nicht, dass ein Servicetechniker vor Ort entsandt wird. Der Austausch von Teilen muss auf eigene Kosten und Arbeit des Kunden erfolgen. Defekte Teile müssen gemäß den mit den Ersatzteilen gelieferten Anweisungen zurückgesandt werden. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, außer an Feiertagen und Wochenenden.

Nur für die Ukraine

Servicelevel-Vereinbarungen werden derzeit auf wirtschaftlich vertretbarer Basis geliefert, und Fixzeiten können nicht garantiert werden.

Nur für Japan

Lenovo-Service-Eintrag

Dieses Angebot bietet A – vom Techniker installierte Teile, wie unten beschrieben.

Auswahl des Lenovo Servicewertes

Dieses Angebot bietet sowohl A – vom Techniker installierte Teile als auch B – Hardware Checkout & Microcode Upgrade by Technician Services, die nachfolgend beschrieben werden.

Lenovo Services Value Selection Plus

Dieses Angebot bietet B – Hardware Checkout & Microcode Upgrade by Technician Services, die nachfolgend beschrieben werden.

A – „Rund um die Uhr“ (auch: 24x7) (auch bekannt als vom Techniker installierte Teile rund um die Uhr oder Rund um die Uhr Vor-Ort-Service)

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch gelöst werden kann, wird Lenovo die beste Vorgehensweise für eine Reparatur bei Ihnen vor Ort festlegen. Der Servicetechniker wird zu dem zwischen Lenovo und Ihnen vereinbarten Zeitpunkt zu Ihnen geschickt. Dieser Service ist rund um die Uhr, 7 Tage die Woche und das ganze Jahr über verfügbar. Dieser Service ist nur an bestimmten Orten verfügbar, an denen öffentliche Verkehrsmittel und/oder Beförderungswege verfügbar sind. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Dienstleister, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erhalten.

B – Hardware-Checkout und Microcode-Upgrade durch Techniker

Leistungsbeschreibung

1. Hardware-Checkout durch Technikerservice
2. Der Servicetechniker führt für die in Frage kommenden Geräte jährlich vom Beginn bis zum Ende des Servicezeitraums die folgenden Kontrollen durch.
3. a) Reinigung
4. b) Überprüfung des Fehlerprotokolls
5. c) Sichtprüfung
6. Microcode-Upgrade und Unterstützung bei der Wartung
 - a. Basierend auf einer Kundenanfrage erhält ein Servicetechniker den Microcode (Download) und aktualisiert (Installation und Aktivierung) an einem Kundenstandort, an dem sich geeignete Maschinen befinden, als Wartungsmaßnahme oder vorbeugende Wartungsmaßnahme. Microcode bedeutet hier Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, Storage Manager, Storage Software (nur Storwize Familie).
 - b. Lenovo stellt Informationen zum Microcode-Update elektronisch zur Verfügung.

Die Aktualisierung des Microcodes durch einen Techniker als vorbeugende Wartung wird zusammen mit der jährlichen Hardware geplant.
Checkout.

Voraussetzung für diesen Service

1. Berechtigte Maschinen müssen von einem Garantie-Upgrade oder einem Nachgarantieservice abgedeckt werden.
2. Für ein Upgrade der Speichersoftware müssen geeignete Maschinen von jedem Software-Wartungsservice abgedeckt werden.
3. Es gilt die in der Garantie oder einem Garantie-Upgrade oder einem Nachgarantieservice definierte Servicezeit.
4. Der Kunde muss einen Ansprechpartner benennen und Lenovo die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.
5. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, den Betrieb des Geräts zu bestätigen und die Daten zu überprüfen, nachdem der Service von einem Servicetechniker durchgeführt wurde.
6. Die Höhe des zu installierenden Codes und der Zeitplan der Arbeiten werden basierend auf den Gesprächen zwischen dem Kunden und Lenovo vereinbart.
7. Die Datensicherung muss vom Kunden abgeschlossen werden, bevor dieser Service bereitgestellt wird.
8. Es werden keine Servicegebühren erstattet, auch wenn der Microcode-Upgrade-Service aufgrund der Häufigkeit der Codefreigabe nicht durchgeführt wird.
9. Der Zeitplan für den Hardware-Checkout wird auf Kundenwunsch vereinbart, und es erfolgt keine Erstattung von Servicegebühren, selbst wenn der Service nicht erbracht wird.
10. Wenn es Voraussetzungen für Betriebssysteme und Code-Ebene von extern angeschlossenen Geräten gibt, müssen diese vom Kunden vor der Erbringung des Dienstes aktualisiert werden.

Setup Support 90 (SS90) und Setup Support Plus (SS Plus)

Lenovo bietet technischen Remote-Support für die Hardware-Einrichtung per E-Mail. Dieser Service ist von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr verfügbar (außer an Feiertagen).

SS90 – Die Servicedauer beträgt drei Monate ab Garantiebeginn.

SS Plus – Die Laufzeit kann 1, 3 oder 5 Jahre betragen.

Der Service umfasst:

- Unterstützung der Hardwareinstallation
- Unterstützung der Betriebssysteminstallation (Windows, Linux)
- Unterstützung von Gerätetreiber und Firmware-Installation
- Identifizierung bekannter Probleme
- Q&A-Unterstützung von Handbüchern, die dem Versand beiliegen
-

Der Service umfasst nicht:

- Unterstützung eines Programms, das Sie in der Umgebung verwenden, das nicht im Handbuch angegeben ist
- Unterstützung eines Programms, das der Lenovo-Server nicht unterstützt
- Unterstützung eines vom Kunden modifizierten Programms
- Beratung und Leistungsoptimierung
- Verschiedene Einstellungen basierend auf Ihrer einzigartigen Umgebung
- Einstellungen für die Switch-Verbindung von Drittanbietern
- Installation, Verwendung und Fehlerbehebung von Anwendungen wie VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Einstellungsmethode für Backup-/Wiederherstellungsdesign
- Einrichtung von Flash-Kopie, Volume-Kopie und Remote-Kopie
- System- oder Datenmigration

Nur für Korea

Vorbeugende Wartung (PM)

Lenovo bietet Hardware PM (Vorbeugende Wartung) Service für Lenovo System x Server vor Ort

- a. Inspektion und Überprüfung des Systemprotokolls zur Überprüfung des Systemzustands
- b. Firmware-Update-Service, wenn kritisches Update erforderlich ist
- c. Aktualisierung des Gerätetreibers, wenn kritische Aktualisierung erforderlich ist

Bezugsbedingungen:

- a. Dieser Service gilt nur für Maschinen unter Lenovo-Garantie.
- b. PM-Service wird vierteljährlich bereitgestellt.
- c. Die Datensicherung liegt in der Verantwortung des Kunden und muss von ihm selbst vorgenommen werden, bevor dieser Service durchgeführt wird.

Erweiterte Zeit-Services

Standby am Kundenstandort während des kritischen Systemstatus

- a. HW-Konfigurationsänderungs- und -umlagerungsservices
- b. HW-Umzugsservice in einem Gebäude oder einer Etage
- c. HW-Option Teile-Upgrade-Service

Lenovo wird einen Techniker vor Ort entsenden, um dies durchzuführen, wenn der Kunde Support anfordert.

Bezugsbedingungen:

- a. Dieser Service gilt nur für Maschinen im Rahmen der Lenovo-Garantie und des MA-Vertrags.
- b. Serviceanfragen außerhalb der normalen Geschäftszeiten werden nur für Maschinen in 24-Stunden-Verträgen durchgeführt.
- c. Die Supportzeit umfasst zusätzliche Zeit für Planung, Reisen usw.
- d. Die Endkundendaten müssen Lenovo mitgeteilt werden, wenn der Service über BP erworben wird.
- e. Es ist jeweils mindestens eine 4-Stunden-Supportanfrage erforderlich.
- f. Die Datensicherung liegt in der Verantwortung des Kunden und muss von ihm selbst vorgenommen werden, bevor dieser Service bereitgestellt wird
- g. HW MA Services, Betriebssystem- und Anwendungs-SW-Neuinstallation, Erstkonfiguration und Datenwiederherstellung sind in diesem Service nicht enthalten und liegen in der Verantwortung des Kunden.

Software-Service vor Ort

Lenovo bietet Vor-Ort-Support als Antwort auf Kundendienstanfragen für Software-Support wie folgt:

Lenovo Software-Services vor Ort bieten folgenden Support:

- a. Problem-Support für Betriebssystem (Linux/Windows) basierend auf Lenovo X86
- b. Vor-Ort-Support für Problemlösungen
- c. Support rund um die Uhr
- d. Durchführung regelmäßiger Systemprüfungen (vierteljährlich)

Bezugsbedingungen:

- a. Dieser Service beinhaltet KEIN Abonnement (Lizenz).
- b. Für die Unterstützung eines neuen Defekts muss das Abonnement separat abgeschlossen werden.
- c. Dieser Service gilt NUR für Betriebssysteme (Linux/Windows) und für Geräte mit Lenovo-Garantie.

Nur für Australien

Dem Abschnitt 11 (Garantie von Services) wird Folgendes angefügt:

Wichtiger Hinweis:

DIESE GARANTIEVEREINBARUNG GIBT IHNEN SPEZIFISCHE RECHTE. SIE HABEN AUCH ANDERE GESETZLICHE RECHTE, UNTER ANDEREM NACH DEM AUSTRALISCHEN VERBRAUCHERGESETZ. NICHTS IN DIESER GARANTIE BEEINTRÄCHTIGT DIE GESETZLICHEN RECHTE ODER RECHTSANSPRÜCHE, EINSCHLIESSLICH DER RECHTE, AUF DIE NICHT VERTRAGLICH VERZICHTET ODER DIE EINGESCHRÄNKT WERDEN KÖNNEN.

Das australische Verbrauchergesetz verlangt, dass wir die folgende Aussage einfügen:

Unsere Waren werden mit Garantien geliefert, die nach dem australischen Verbraucherrecht nicht ausgeschlossen werden können. Sie haben Anspruch auf Ersatz einer Rückerstattung für einen größeren Ausfall und auf Ersatz für vernünftigerweise vorhersehbare Verluste oder Schäden. Sie sind auch berechtigt, die Waren reparieren oder ersetzen zu lassen, wenn die Waren nicht von akzeptabler Qualität sind und der Fehler nicht zu einem schwerwiegenden Fehler führt.

Keine Bestimmung dieser Garantievereinbarung schließt die Anwendung der Bestimmungen von Anhang 2 des *Competition and Consumer Act 2010 (Cth)* oder der Verbraucherschutzgesetze eines Bundesstaates oder Territoriums („Relevante Gesetzgebung“), die Ausübung eines durch eine solche Bestimmung verliehenen Rechts oder die Haftung von Lenovo für die Verletzung einer durch eine solche Bestimmung implizierten Bedingung, Garantie oder Gewährleistung aus, sofern die relevante Gesetzgebung dies nicht zulassen würde. Soweit dies nach den einschlägigen Gesetzen gesetzlich zulässig ist, beschränkt Lenovo seine Haftung für die Verletzung von Bedingungen, Garantien oder Gewährleistungen, die sich aus den einschlägigen Gesetzen ergeben, ausdrücklich und nach eigenem Ermessen auf:

- (a) Im Falle von Waren, eine oder mehrere der Folgenden:
 - (i) den Ersatz der Ware oder die Lieferung einer gleichwertigen Ware;
 - (ii) die Reparatur der Waren;
 - (iii) die Zahlung der Kosten für den Ersatz der Waren oder für den Erwerb gleichwertiger Waren; oder
 - (iv) die Zahlung der Kosten für die Reparatur der Waren; oder

- (b) im Falle von Services:
 - (i) die erneute Erbringung der Services; oder
 - (ii) die Zahlung der Kosten für die erneute Erbringung der Services.

Abschnitt 13.13 wird gestrichen und durch folgenden Wortlaut ersetzt:

Wenn Sie im Rahmen dieser Vereinbarung Serviceleistungen in Anspruch nehmen, kann Lenovo Ihre Kontaktdaten, einschließlich Namen, Telefonnummern, Adresse und E-Mail-Adresse, direkt von Ihnen oder von unseren autorisierten Dienstleistern erfassen und in Verbindung mit der Erbringung von Garantieleistungen verwenden. Wir können uns auch mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie nach Ihrer Zufriedenheit mit unserem Garantieservice zu fragen oder um Sie über Produktrückrufe oder Sicherheitsprobleme zu informieren. Um diese Zwecke zu erfüllen, können wir Ihre Daten an Dritte oder verbundene Unternehmen weitergeben, die uns bei der Erbringung der Garantieleistung unterstützen. Diese Drittparteien und verbundenen Unternehmen können sich außerhalb Australiens befinden. Die relevanten Märkte ändern sich von Zeit zu Zeit (z. B. wenn wir unsere Support-Vereinbarungen mit Dritten ändern), und es ist nicht praktikabel, diese Märkte hier aufzulisten. Wir verlangen von allen Parteien, denen wir Ihre Kontaktinformationen offenlegen, dass sie diese Informationen nur zum Zweck der Unterstützung bei der Bereitstellung des Garantie-Services verwenden und geeignete Maßnahmen ergreifen, um Ihre Kontaktinformationen vor unbefugter Nutzung oder Offenlegung zu schützen. Wir können Ihre Kontaktinformationen auch offenlegen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben oder zulässig ist. Die Datenschutzrichtlinie von Lenovo finden Sie unter <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Unsere Richtlinie enthält Einzelheiten zu unserem Verfahren zur Bearbeitung von Anfragen oder Beschwerden in Bezug auf den Umgang mit personenbezogenen Daten.

Folgendes wird als neue Abschnitte zu 13 hinzugefügt:

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

Nur für Indien

Abschnitt 13.8 wird gestrichen und durch folgenden Wortlaut ersetzt:

Keine der Parteien darf gegen die andere Partei in Bezug auf diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion vor Gericht gehen, wenn der Grund für den Rechtsstreit mehr als zwei Jahre zurückliegt, soweit durch anwendbares Recht nichts anderes vorgeschrieben ist. Soweit nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben, verjährt nach zwei Jahren jede Klage gleich welcher Form, die durch diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion entsteht, ohne die Möglichkeit eines vertraglichen Verzichts oder einer Einschränkung.

Nur für Indonesien

Folgendes wird als neue Unterabschnitte zu 13 hinzugefügt:

- 13.23 Die Parteien verzichten hiermit auf die Bestimmungen von Artikel 1266 des indonesischen Zivilgesetzbuches, soweit diese Bestimmung eine gerichtliche Aussprache für eine einseitige Kündigung dieser Vereinbarung erfordert.
- 13.24 Alle Mitteilungen, Anträge, Berichte oder sonstigen Mitteilungen müssen in englischer Sprache erfolgen.
 - (i) Im Falle von Widersprüchen oder unterschiedlichen Auslegungen zwischen der indonesischen und der englischen Sprachfassung gilt die indonesische Sprachfassung als automatisch geändert (mit Wirkung ab dem Datum der Ausführung der englischen Sprachfassung), um den entsprechenden Teil der indonesischen Sprachfassung mit dem entsprechenden Teil der englischen Sprachfassung in Einklang zu bringen
 - (ii) Jede Partei (i) erkennt an, dass diese Vereinbarung mit ihrer Zustimmung überwiegend in englischer Sprache ausgehandelt wurde; (ii) erklärt, dass sie den Inhalt und die Folgen dieser Vereinbarung gelesen und vollständig verstanden hat; (iii) erklärt, dass sie diese Vereinbarung frei und ohne Zwang getroffen und abgeschlossen hat und (iv) versichert, dass sie unabhängige Rechtsberatung in Bezug auf diese Vereinbarung erhalten hat.

Abschnitt 14 wird gelöscht und wie folgt ersetzt:

Die vorliegende Vereinbarung unterliegt den Gesetzen von Indonesien und ist ohne Berücksichtigung eventueller Konflikte der Grundsätze des Kollisionsrechts in anderen Ländern nach den Gesetzen Spaniens auszulegen. Alle Ansprüche oder Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, werden ausschließlich von und in

Übereinstimmung mit den Schiedsregeln des indonesischen nationalen Schiedsgerichtsausschusses („BANI“) („Regeln“) verhandelt. Zu diesem Zweck erklärt sich jede Partei unwiderruflich mit der ausschließlichen Zuständigkeit und dem Gerichtsstand eines solchen Schiedsverfahrens einverstanden und verzichtet auf (i) Einspruch gegen ein solches Verfahren, (ii) die Behauptung, dass das Verfahren an einem ungünstigen Ort durchgeführt wurde, und (iii) das Recht (in Bezug auf ein solches Verfahren) einzuwenden, dass ein solches Schiedsverfahren für die betreffende Partei nicht zuständig ist. Ohne die Allgemeingültigkeit des zuvor Gesagten einzuschränken, stimmen beide Parteien ausdrücklich und unwiderruflich zu, dass die persönliche und sachliche Zuständigkeit für derartige Klagen oder Rechtsstreitigkeiten in BANI liegt, und die gerichtliche Zustellung in Verbindung mit einer solchen Klage oder Rechtsstreitigkeit auf dem Postweg per Einschreiben mit im Voraus bezahlten Porto an die andere Partei an die in der Vereinbarung angegebene Adresse erfolgt. Im weitesten Sinne des Gesetzes verzichten beide Parteien (in ihrem eigenen Namen und im Namen einer anderen Person oder eines anderen Unternehmens, die oder das über eine der Parteien Klage einreicht) hiermit ausdrücklich auf das Recht auf ein Schwurgerichtsverfahren in einem Rechtsstreit, einer Rechtsverfolgung, einem Verfahren oder einer Gegenklage, gleich welcher Art, der oder die sich aus oder in Verbindung mit dem Vertrag bzw. Vertragsgegenstand ergeben könnte. Das Schiedsverfahren muss in Jakarta in den Einrichtungen von BANI von einem gemäß den Regeln ernannten Schiedsrichter durchgeführt werden. Jede Benachrichtigung über das Schiedsverfahren, jede Antwort oder sonstige Mitteilung, die an eine oder von einer Partei des Schiedsverfahrens gerichtet ist, wird wie in der Schiedsgerichtsordnung vorgesehen übermittelt und gilt als zugegangen. Die Kosten des Schiedsverfahrens werden von den Parteien des Schiedsverfahrens gemäß den Bestimmungen der Regeln festgelegt und bezahlt. Jede Partei verzichtet hiermit auf jegliches Recht, das sie anderweitig haben kann, um gegen den Schiedsspruch oder eine Entscheidung der darin enthaltenen Schiedsrichter Berufung einzulegen oder einen Rechtsbehelf zu beantragen, und erklärt sich damit einverstanden, dass gemäß Artikel 60 des Gesetzes Nr. 30 von 1999 der Republik Indonesien über Schiedsverfahren und alternative Streitbeilegung („Schiedsgerichtsgesetz“) keine Partei gegen ein Gericht aus dem Schiedsspruch oder der Entscheidung der darin enthaltenen Schiedsrichter Berufung einlegen darf.

Nur für Malaysia

Dem Abschnitt 13.13 wird Folgendes hinzugefügt:

Sie können Anfragen oder Beschwerden stellen, auf diese Informationen zugreifen oder sie korrigieren oder die Verarbeitung personenbezogener Daten einschränken, indem Sie sich telefonisch unter +603 7710 9012 oder per E-Mail unter Lenovomy@lenovo.com an den Datenschutzbeauftragten wenden. Beachten Sie, dass es für Lenovo und das Unternehmen, zu dem es gehört, notwendig ist, solche Informationen in Verbindung mit dieser Vereinbarung und den Produkten oder Services zu verarbeiten, ohne die Lenovo nicht in der Lage ist, diese Vereinbarung auszuführen. Sie sichern zu und gewährleisten, dass die Zustimmung der Personen, deren Daten Sie Lenovo und dem Unternehmen, zu dem es gehört, mitgeteilt haben, in ausreichendem Maße eingeholt wurde, damit Lenovo und das Unternehmen, zu dem es gehört, diese Daten für Zwecke im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung und den Produkten oder Services verarbeiten können.

Nur für Neuseeland

Dem Abschnitt 11 (Garantie von Services) wird Folgendes angefügt:

Ungeachtet anderer Bestimmungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen alle von Lenovo erbrachten Dienstleistungen den obligatorischen Garantien und Bedingungen des Verbrauchergarantiegesetzes von 1993 („Gesetz“), es sei denn, Sie sind ein Unternehmen oder werden von Lenovo für die Zwecke eines Unternehmens beliefert. In diesem Fall vereinbaren Lenovo und Sie hiermit gemäß Abschnitt 43 des Gesetzes, dass das Gesetz nicht auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung findet.

Dem Abschnitt 13.13 wird Folgendes hinzugefügt:

Lenovo ist nicht in der Lage, unsere Leistungen im Rahmen dieser Garantie zu erbringen, wenn Sie sich weigern, Ihre Daten zur Verfügung zu stellen oder nicht wünschen, dass wir Ihre Daten an unseren Vertreter oder Auftragnehmer weitergeben. Sie haben das Recht, auf Ihre personenbezogenen Daten zuzugreifen und die Korrektur von Fehlern in diesen Daten gemäß dem Privacy Act 1993 zu verlangen, indem Sie sich an Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411 wenden. Adresse: Ebene 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Telefonnummer: +61 2 8003 8200. E-Mail: lenosyd_au@lenovo.com.

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

Dem Abschnitt 13.13 wird Folgendes hinzugefügt:

Sie erklären sich damit einverstanden, dass, wenn Sie Lenovo personenbezogene Daten zur Verfügung stellen, Sie damit einverstanden sind, dass Sie alle geltenden Datenschutzerfordernungen einhalten und dass jeder Dritte, der Ihnen diese Informationen zur Verfügung gestellt hat, alle geltenden Datenschutzerfordernungen einhält. Insbesondere verpflichten Sie sich, keine personenbezogenen Daten ohne die vorherige Zustimmung von Lenovo über das Hoheitsgebiet von Singapur hinaus zu übertragen und auf alle Anfragen von Personen, deren personenbezogene Daten Sie (gegebenenfalls) erhoben, verarbeitet, genutzt oder weitergegeben haben, zu antworten (und Lenovo bei der Beantwortung angemessen zu

unterstützen), um Informationen über deren personenbezogene Daten oder deren Nutzung und/oder die Korrektur dieser personenbezogenen Daten zu erhalten. Datenschutzanforderungen bezeichnet das Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten (Gesetz 26 von 2012) und alle Vorschriften und/oder Richtlinien, die gemäß diesen und ähnlichen Gesetzen und Vorschriften im Gebiet implementiert oder erstellt werden. Personenbezogene Daten haben die in den geltenden Datenschutzanforderungen festgelegte Bedeutung, d. h. „Daten, ob wahr oder nicht, über eine Person, die identifiziert werden kann – (a) aus diesen Daten; oder (b) aus diesen Daten und anderen Informationen, auf die die Organisation Zugriff hat oder haben wird.

Das Folgende wird als neuer Unterabschnitt zu 13 hinzugefügt:

- 13.25 Vorbehaltlich der den verbundenen Unternehmen von Lenovo, wie an anderer Stelle in dieser Vereinbarung vorgesehen, gewährten Rechte hat eine Person, die keine Partei dieser Vereinbarung ist, gemäß dem Contracts (Right of Third Parties) Act kein Recht, ihre Bedingungen durchzusetzen.

Abschnitt 14 wird gestrichen und durch folgenden Wortlaut ersetzt:

Die vorliegende Vereinbarung unterliegt den Gesetzen von Singapur und ist ohne Berücksichtigung eventueller Konflikte der Grundsätze des Kollisionsrechts in anderen Ländern nach den Gesetzen von Singapur auszulegen. Für alle Ansprüche oder Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, ist ausschließlich ein Gericht in Singapur zuständig.

Nur für Hongkong und Macau

Das Folgende wird als neuer Unterabschnitt zu 13 hinzugefügt:

- 13.26. Vorbehaltlich der den verbundenen Unternehmen von Lenovo, wie an anderer Stelle in dieser Vereinbarung vorgesehen, gewährten Rechte hat eine Person, die keine Partei dieser Vereinbarung ist, gemäß dem Contracts (Right of Third Parties) Ordinance (Cap. 623) Act, kein Recht, ihre Bedingungen durchzusetzen.

Abschnitt 14 wird gestrichen und durch folgenden Wortlaut ersetzt:

Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen von Hong Kong S.A.R. und wird in Übereinstimmung mit diesen ausgelegt, ohne Rücksicht auf die Kollisionsnormen der jeweiligen Rechtsordnung. Alle Ansprüche oder Streitigkeiten, die sich aus oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung ergeben, werden ausschließlich von einem Gericht in Macau S.A.R. verhandelt.

Nur für Taiwan

Das Folgende wird als neuer Unterabschnitt zu 13 hinzugefügt:

- 13.27. Sie erklären, dass Ihnen der gesetzliche Überprüfungszeitraum zur Verfügung gestellt wurde und Sie über die Nachmeldung und Aktivierung beim Kauf eines Services informiert wurden und Sie die Bedingungen der Vereinbarung gelesen haben.