



Perjanjian Layanan Grup Solusi Infrastruktur Lenovo

PEMBERITAHUAN: HARAP MEMBACA KETENTUAN-KETENTUAN BERIKUT SECARA SAKSAMA. PERJANJIAN LAYANAN GRUP SOLUSI INFRASTRUKTUR LENOVO INI (“PERJANJIAN”) MERUPAKAN PERJANJIAN HUKUM YANG MENGIKAT ANTARA ANDA DAN AFILIASI LENOVO YANG DIJELASKAN DI BAWAH (“LENOVO” ATAU “KAMI”). ANDA MENERIMA KETENTUAN-KETENTUAN INI DENGAN MENGGUNAKAN ATAU MENDAFTARKAN LAYANAN. JIKA ANDA TIDAK INGIN MENERIMA KETENTUAN-KETENTUAN INI, JANGAN MENGGUNAKAN ATAU MENDAFTARKAN LAYANAN. SEBALIKNYA, BERI TAHU LENOVO ATAU PENJUAL ANDA DALAM WAKTU TIGA PULUH (30) HARI SETELAH TANGGAL PEMBELIAN UNTUK MEMBATALKAN DAN MENDAPATKAN PENGEMBALIAN DANA. SETELAH ANDA MENDAFTARKAN LAYANAN INI, LENOVO TIDAK AKAN MEMBERIKAN PENGEMBALIAN DANA.

Entitas yang Mengadakan Kontrak: Perjanjian ini adalah antara Anda dan Lenovo di pasar tempat Anda membeli Layanan. Jika tidak ada afiliasi yang diketahui oleh Lenovo di pasar tempat pembelian, maka entitas Lenovo yang mengadakan kontrak adalah Lenovo Global Technology HK Ltd.

1. Hal yang Dicakup Perjanjian Ini

Perjanjian ini, bersama dengan Pernyataan Jaminan Terbatas, merupakan perjanjian lengkap antara Anda dan Lenovo mengenai Perpanjangan Jaminan, Peningkatan Jaminan, Jaminan Purna Jual, dan Layanan Lainnya (masing-masing disebut “Layanan”), yang dijual melalui nomor suku cadang, untuk produk yang ditentukan pada faktur atau konfirmasi pesanan Anda. Perjanjian ini meniadakan dan menggantikan komunikasi lisan atau tertulis antara Anda dan Lenovo mengenai Layanan. Ketentuan tambahan atau berbeda dalam pesanan atau komunikasi tertulis dari Anda akan batal demi hukum dan tidak berlaku. Perjanjian ini hanya mengubah Pernyataan Jaminan Terbatas Lenovo sebagaimana ditentukan di bawah. Perjanjian ini mencakup deskripsi Layanan yang tersedia melalui nomor suku cadang. Tidak seluruh layanan tersedia di seluruh wilayah, atau seluruh pasar, dan Ketentuan Khusus Pasar yang ditetapkan pada Lampiran A akan diutamakan di atas ketentuan dalam isi utama Perjanjian ini. Perjanjian ini hanya berlaku bagi layanan yang Anda beli. Layanan yang dibeli berdasarkan Perjanjian ini akan disediakan sesuai dengan deskripsi yang berlaku di bawah.

2. Hal yang Tidak Dicakup Perjanjian Ini

Cakupan Layanan yang ditawarkan oleh Lenovo berdasarkan Perjanjian ini tidak mencakup hal-hal berikut: (i) pengoperasian produk tanpa gangguan atau bebas kesalahan; (ii) kehilangan atau kerusakan data Anda; (iii) program perangkat lunak, jika disediakan bersama produk atau dipasang setelahnya; (iv) kegagalan atau kerusakan akibat penyalahgunaan, salah pakai, kecelakaan, modifikasi, kondisi fisik atau lingkungan yang tidak sesuai (termasuk tetapi tidak terbatas pada kondisi yang tidak dapat melindungi produk secara memadai dari korosi, kontaminasi, dll.), bencana alam, lonjakan daya, pemeliharaan yang tidak tepat, atau penggunaan tidak sesuai spesifikasi produk; (v) kerusakan yang disebabkan oleh penyedia layanan yang tidak berwenang, (vi) kegagalan dari, atau kerusakan yang disebabkan oleh produk pihak ketiga, termasuk yang dapat disediakan atau diintegrasikan Lenovo ke dalam produk Lenovo atas permintaan Anda; (vii) produk atau suku cadang dari produk Lenovo atau produk non-Lenovo dengan label identifikasi yang diubah atau dari label identifikasi yang telah dihapus, (viii) aksesoris, item persediaan, beberapa perangkat seperti fusi I/O dan perangkat dalam keadaan padat di luar batas baca/tulis atau aus, dan suku cadang tertentu, seperti baterai, bingkai, dan mencakup, atau (ix) cacat yang sudah ada sebelumnya pada produk Anda yang terjadi pada atau sebelum tanggal Perjanjian ini. Lenovo tidak berkewajiban untuk melaksanakan Layanan apabila timbul masalah atau kecacatan sebagai akibat dari (i) – (ix) di atas dan tidak bertanggung jawab terhadap penolakan untuk melakukannya.

3. Pendaftaran untuk Layanan dan Informasi Lokasi

Registrasi Layanan adalah proses ketika Lenovo menghubungkan produk perangkat keras Lenovo yang Anda beli dengan Layanan yang Anda beli. Jika Layanan dikonfigurasi dengan perangkat keras Lenovo Anda, Layanan mungkin telah didaftarkan sebelumnya. Namun demikian, Anda atau seseorang yang Anda beri wewenang atas nama Anda harus memastikan bahwa Anda mendaftarkan Layanan yang relevan kepada Lenovo dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal pembelian perangkat keras Lenovo.

Bergantung pada tingkat Layanan yang Anda beli, informasi lokasi dapat diperlukan selain pendaftaran. Penyediaan data lokasi diperlukan untuk memastikan Lenovo dapat memberikan tingkat layanan terkait.

Kegagalan dalam memberikan data lokasi untuk produk Lenovo Anda dapat mengakibatkan ketidakmampuan Lenovo memenuhi Layanan dan/atau tingkat layanan yang Anda beli. Jika Anda bermaksud mengubah lokasi produk Lenovo Anda, Anda harus memberi tahu Lenovo tentang lokasi baru yang dimaksud sebelum produk Lenovo dipindahkan untuk memastikan kelayakan tingkat layanan Anda yang berkelanjutan. Jika tingkat layanan yang sama tidak tersedia di lokasi baru Anda, Anda setuju bahwa tingkat layanan yang ditawarkan Lenovo untuk produk Lenovo Anda akan diubah menjadi tingkat terdekat yang dapat dicapai dan tersedia di lokasi baru produk Lenovo sebagaimana ditentukan oleh Lenovo. Instruksi untuk memberikan informasi lokasi dapat ditemukan pada <https://support.lenovo.com/productregistration>. Layanan mungkin tidak tersedia hingga tiga puluh (30) hari setelah informasi lokasi diberikan.

4. Peningkatan Layanan Jaminan/Layanan Pascajaminan (Layanan Pemeliharaan)

Jika Anda membeli Layanan Pemeliharaan, Jaminan Dasar Anda akan ditingkatkan dan/atau diperpanjang sebagaimana ditetapkan pada Bagian 4.1 dan 4.2 di bawah, sesuai dengan Layanan Pemeliharaan yang Anda beli.

Layanan hanya tersedia untuk perangkat keras Lenovo jika: (i) Peningkatan Layanan Jaminan dibeli dan didaftarkan selama periode Jaminan Dasar perangkat keras Lenovo; atau (ii) hanya untuk Layanan Pascajaminan, jika perangkat keras Lenovo bekerja dengan baik sebagaimana ditentukan oleh Lenovo.

Jika Anda membeli Layanan Pascajaminan, kami berhak memeriksa Perangkat Keras Anda yang Memenuhi Syarat setelah tanggal pembelian Layanan Pascajaminan. Jika perangkat keras Lenovo Anda tidak berada dalam kondisi yang dapat diterima untuk Layanan Pascajaminan, sebagaimana ditentukan oleh Lenovo, kami akan memberi tahu Anda dan memberi informasi tentang biaya untuk memperbaiki perangkat keras Lenovo agar berfungsi dengan baik. Jika Anda tidak memperbaiki perangkat keras Lenovo agar berfungsi dengan baik sebagaimana ditentukan oleh Lenovo, Lenovo berhak mengakhiri Layanan Pascajaminan tanpa pengembalian dana yang harus dibayarkan kepada Anda.

Apabila terdapat kesenjangan antara akhir periode Jaminan Dasar perangkat keras Lenovo dan pembelian serta pendaftaran lengkap Layanan Pascajaminan, Lenovo berhak menolak layanan selama 30 hari pertama dari pertanggungjawaban Layanan Pascajaminan. Merupakan persyaratan tambahan agar perangkat keras Lenovo berfungsi dengan baik pada awal periode pertanggungjawaban dan tersedia untuk diperiksa oleh Lenovo untuk memverifikasi hal tersebut.

Tingkat layanan dan deskripsi layanan yang ditetapkan pada Bagian 4.1 dan 4.2 ini berlaku untuk Layanan Pemeliharaan yang Anda beli. Layanan ini hanya kompatibel dengan produk tertentu. Penyediaan layanan ini selalu tunduk dan bergantung pada ketersediaan Suku Cadang serta pengecualian yang ditetapkan dalam Pernyataan Jaminan Terbatas dan Perjanjian ini.

4.1 Definisi

4.1.1 Definisi Khusus Layanan

Layanan Pemeliharaan berarti Peningkatan Layanan Jaminan dan/atau Layanan Pascajaminan.

Layanan Pascajaminan berarti layanan yang ditawarkan setelah akhir periode Jaminan Dasar.

Perpanjangan Jaminan berarti layanan yang memperpanjang durasi Jaminan Dasar selama periode waktu tambahan.

Peningkatan Layanan Jaminan berarti layanan yang meningkatkan Jaminan Dasar untuk memberikan tingkat layanan yang lebih tinggi dan bergantung pada jenis layanan yang dibeli, yang juga dapat mencakup layanan tambahan (contohnya, instalasi teknisi CRU).

4.1.2 Definisi Lainnya

Jaminan Dasar berarti jaminan yang disertakan dengan pembelian perangkat keras Lenovo Anda, sebagaimana ditetapkan dalam Pernyataan Jaminan Terbatas.

Layanan CSR berarti Layanan Pemeliharaan atau tingkat layanan yang ditetapkan sebagai CSR [*Committed Service Repair*] atau Layanan Perbaikan yang Berkomitmen dalam Perjanjian ini.

Unit yang Dapat Diganti Pelanggan (*Customer Replaceable Unit, CRU*) berarti suku cadang pengganti yang ditetapkan sebagai unit yang dapat diganti pelanggan. CRU dapat ditetapkan sebagai Tingkat 1 atau Tingkat 2, sebagaimana ditetapkan pada Bagian 4.2.8 dan penetapan setiap CRU ditetapkan dalam publikasi yang disertakan bersama perangkat keras Lenovo Anda atau secara daring pada www.lenovo.com/CRUs.

Situs Gelap berarti lokasi tempat Suku Cadang tidak dapat dikirimkan secara langsung atau tempat kode akses harus dimasukkan.

Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat berarti perangkat keras Lenovo tempat Layanan Pemeliharaan terdaftar.

Dukungan Elektronik berarti komunikasi antara Lenovo dan Pelanggan melalui sarana elektronik yang disetujui oleh Lenovo (contohnya, Portal Dukungan elektronik atau email).

Unit Penggantian Lapangan (*Field Replacement Unit, FRU*) berarti suku cadang pengganti untuk perangkat keras Lenovo yang tidak dianggap sebagai CRU.

Permintaan Layanan Awal berarti pertama kali Pelanggan menghubungi Lenovo melalui telepon atau mengajukan tiket Dukungan Elektronik tentang masalah tertentu terkait Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat.

Produk Diperbarui Bersertifikat Lenovo (*Lenovo Certified Refurbished, "LCR"*) berarti hanya perangkat keras bermerek Lenovo, termasuk server yang diperbarui dan disediakan Lenovo untuk dibeli oleh Pelanggan. Perincian klasifikasi dan tingkat produk LCR ditetapkan pada Bagian 5.11.

Tanggapan di Lokasi berarti Layanan Pemeliharaan Lenovo atau tingkat layanan yang mencakup Lenovo yang tiba di lokasi pelanggan dalam target waktu tanggapan untuk menginstal suku cadang, tetapi tidak termasuk Layanan CSR.

Suku Cadang berarti CRU dan FRU kecuali jika dijelaskan lain.

Produk Diperbarui berarti produk yang telah diperbaiki, ditingkatkan, atau diperbarui untuk dijual kembali, yang berpotensi menggunakan suku cadang bekas. Produk ini belum tentu merupakan produk daur ulang, tetapi beberapa produk mungkin produk daur ulang, bergantung pada sumbernya.

Ketersediaan Layanan berarti waktu ketika Permintaan Layanan Awal dapat diajukan kepada Lenovo dan Lenovo dapat memulai menentukan masalah.

Suku Cadang yang Dipasang Teknisi berarti tingkat layanan yang mencakup Suku Cadang yang dipasang teknisi, kecuali jika disepakati lain. Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan dari jarak jauh, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda sesuai dengan tingkat layanan yang Anda beli dan waktu tanggapan untuk memasang Suku Cadang.

Lokasi Anda berarti alamat pemasangan yang terdaftar pada Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat atau alamat pemasangan yang Anda berikan ketika mengajukan Permintaan Layanan jika tidak sama dengan informasi terdaftar untuk Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat (sebagaimana diuraikan pada Bagian 3 di atas).

4.2.1 Tingkat Layanan dan Ketersediaan Waktu Tanggapan

Beberapa tingkat layanan dan waktu tanggapan hanya tersedia untuk perangkat keras Lenovo tertentu dan di lokasi tertentu, yang ketersediaannya ditetapkan pada www.lenovolocator.com

Karena keterbatasan geografis, tingkat Jaminan Dasar dan/atau Layanan Pemeliharaan yang ditentukan mungkin tidak tersedia di seluruh dunia. Meskipun ketersediaan layanan ditunjukkan di www.lenovolocator.com, batasan geografis tertentu di lokasi seperti pulau, wilayah terpencil, atau apabila Lenovo secara rutin tidak memiliki personel terlatih mungkin masih berlaku. Dalam keadaan tersebut dan apabila ditentukan oleh Lenovo, Anda akan dikenakan biaya untuk waktu perjalanan/tunggu dengan tarif layanan per jam Lenovo yang berlaku saat itu, bersama dengan biaya perjalanan yang dikeluarkan tetapi tanpa biaya tambahan untuk Suku Cadang pengganti. Hubungi Perwakilan Lenovo atau Pengecer Anda untuk mendapatkan perincian tentang ketersediaan informasi pasar dan lokasi tertentu. Jika ketersediaan layanan tidak ditunjukkan, Lenovo mungkin masih dapat melayani kebutuhan unik Anda, tetapi biaya tambahan dapat berlaku. Hubungi Perwakilan Lenovo atau Pengecer Anda untuk mendapatkan perincian tentang ketersediaan informasi pasar dan lokasi tertentu.

4.2.2 Deskripsi Nomor Suku Cadang Layanan Pemeliharaan

Jika Anda tidak yakin Layanan Pemeliharaan (jika ada) yang telah Anda beli untuk perangkat keras Lenovo Anda, nomor Suku Cadang Layanan Lenovo biasanya mengikuti struktur penamaan yang membuat Anda dapat mengidentifikasi tingkat layanan yang berlaku untuk nomor suku cadang tertentu. Tidak seluruh kolom dalam contoh di bawah terkait dengan perangkat keras dan/atau Layanan Lenovo Anda. Apabila terkait, informasi tambahan (seperti apabila dukungan Premier disertakan) juga akan ditampilkan dalam deskripsi nomor suku cadang. Dalam beberapa situasi, tidak seluruh deskripsi Layanan akan dicantumkan pada nomor suku cadang.

	Jangka Waktu	Pascajaminan (Jika ada)	Dukungan Premier ¹ (Jika disertakan)	Ketersediaan Layanan	Waktu tanggapan	KYD (Jika disertakan)	Deskripsi Produk
Contoh:	3Thn	Pascajaminan	Premier	24x7	4Jam	+ KYD	SR650

¹ Untuk mendapatkan perincian Layanan Dukungan Premier, baca Bagian 4.3

4.2.3 Layanan dan Tingkat Layanan

Ketentuan-ketentuan di bawah berlaku untuk penawaran Peningkatan Layanan Jaminan dan Layanan Pascajaminan yang berlaku dan tersedia melalui Nomor Suku Cadang dan tabel berikut menjelaskan tingkat layanan inti dan deskripsi Layanan yang tersedia dari Lenovo sejak bulan November tahun 2024 dan seterusnya.

(i) **Tingkat Layanan Tanggapan di Lokasi Lenovo Core**

Tingkat Layanan	Deskripsi Tingkat Layanan	Suku Cadang yang Dipasang Teknisi
Standar Hari Kerja Berikutnya (Next Business Day, NBD)	Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda dengan target hari kerja berikutnya dan dengan Suku Cadang jika berlaku. Layanan ini tersedia selama jam kerja normal di pasar yang berlaku tidak termasuk hari libur setempat dan nasional. Tanpa mengabaikan segala hal yang bertentangan, jika waktu pengiriman suku cadang pasar setempat berdampak pada pengiriman atau tanggapan hari kerja berikutnya, Lenovo akan melakukan upaya wajar secara komersial untuk menyediakan pengiriman dan layanan hari kerja berikutnya tetapi tidak bertanggung jawab atas waktu pengiriman atau tanggapan tersebut.	Disertakan
Premier Hari Kerja Berikutnya (Next Business Day, NBD)	Layanan ini mencakup Dukungan Premier – baca bagian 4.3 Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda dengan target hari kerja berikutnya dan dengan Suku Cadang jika berlaku. Layanan ini tersedia selama jam kerja normal di pasar yang berlaku tidak termasuk hari libur setempat dan nasional. Tanpa mengabaikan segala hal yang bertentangan, jika waktu pengiriman suku cadang pasar setempat berdampak pada pengiriman atau tanggapan hari kerja berikutnya, Lenovo akan melakukan upaya wajar secara komersial untuk menyediakan pengiriman dan layanan hari kerja berikutnya tetapi tidak bertanggung jawab atas waktu pengiriman atau tanggapan tersebut.	Disertakan
Premier Tanggapan 24x7 4 Jam	Layanan ini mencakup Dukungan Premier – baca bagian 4.3 Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda dalam waktu target 4 jam sebagaimana dijelaskan dalam bagian waktu tanggapan perjanjian ini (Bagian 4.2.4), dengan Suku Cadang jika berlaku. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun. Anda mengakui bahwa tanggapan di lokasi selama 4 jam tersedia bagi produk dan lokasi Lenovo tertentu. Apabila tanggapan di lokasi selama 4 jam tidak tersedia bagi produk atau lokasi, Lenovo menawarkan target tanggapan selama 4 jam sejak Anda mengajukan permintaan layanan hingga proses penentuan masalah dimulai. Layanan ini harus didaftarkan bersama lokasi produk Anda dengan Lenovo. (Baca bagian 3)	Disertakan
PESS Tanggapan 24x7 4 Jam	Tingkat Layanan ini termasuk Dukungan Penyimpanan Lanjutan Premier (<i>Premier Enhanced Storage Support, PESS</i>) – baca Bagian 5.10 Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda dalam waktu target 4 jam sebagaimana dijelaskan dalam Bagian waktu tanggapan perjanjian ini (4.2.4) dengan Suku Cadang jika berlaku. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun. Anda mengakui bahwa tanggapan di lokasi selama 4 jam tersedia bagi produk dan lokasi Lenovo tertentu. Apabila tanggapan di lokasi selama 4 jam tidak tersedia bagi produk atau lokasi, Lenovo menawarkan target tanggapan selama 4 jam sejak Anda mengajukan permintaan layanan hingga proses penentuan masalah dimulai. Layanan ini harus didaftarkan bersama lokasi produk Anda dengan Lenovo. (Baca bagian 3)	Disertakan

(ii) **Layanan Tambahan untuk Tingkat Layanan Tanggapan di Lokasi Lenovo Core**

Tabel di bawah menetapkan Layanan dan tingkat layanan yang tersedia sebagai opsi layanan tambahan yang dapat dibeli sebagai tambahan untuk jenis Layanan Pemeliharaan prasyarat. Layanan prasyarat terkait untuk setiap Layanan tambahan ditentukan pada kolom paling kanan dari tabel.

Layanan Tambahan	Deskripsi Layanan Nomor Suku Cadang Tambahan	Layanan Nomor Suku Cadang Prasyarat yang Diperlukan
------------------	--	---

<p>Layanan Perbaikan yang Berkomitmen (Committed Service Repair, CSR) Premier Tambahan 6 Jam*</p>	<p>Nomor Suku Cadang Tambahan ini meningkatkan Layanan Premier 24x7 4 Jam untuk tanggapan di lokasi menjadi Layanan CSR 24x7 6 Jam. Layanan ini hanya berlaku apabila, untuk Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat, terdapat Peningkatan Layanan Jaminan Premier 24x7 4 Jam atau layanan Pascajaminan yang aktif selama durasi penuh Layanan Tambahan CSR ini.</p> <p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda untuk memulihkan produk agar operasinya sesuai dengan spesifikasi dalam waktu 6* jam sebagaimana dijelaskan pada bagian waktu tanggapan dalam perjanjian ini. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun.</p> <p>Layanan ini harus didaftarkan bersama lokasi produk Anda dengan Lenovo. (Baca bagian 3)</p>	<p>Premier Tanggapan 24x7 4 Jam</p>
<p>Tambahan Simpan Drive Anda (Keep Your Drive, KYD)</p>	<p>Nomor Suku Cadang Tambahan ini meningkatkan Peningkatan Layanan Jaminan atau Layanan Pascajaminan untuk mencakup Layanan Simpan Drive Anda. Layanan Tambahan ini hanya berlaku apabila Peningkatan Layanan Jaminan atau layanan Pascajaminan tersedia dan aktif selama durasi lengkap Opsi Tambahan KYD ini.</p> <p>Berdasarkan Pernyataan Jaminan Terbatas, ketika Lenovo mengganti suku cadang produk Anda yang rusak, suku cadang yang rusak menjadi milik Lenovo. Sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini, berdasarkan Simpan Drive Anda, Anda dapat menyimpan suku cadang yang rusak dan diganti berdasarkan Pernyataan Jaminan Terbatas jika suku cadang yang rusak tersebut adalah NVM. Layanan ini berlaku terhadap suku cadang asli dalam produk Anda dan suku cadang pengganti yang diberikan untuk produk Anda berdasarkan Pernyataan Jaminan Terbatas. Sebagai ketentuan Layanan ini, Anda harus memberikan kepada Lenovo nomor seri dari setiap suku cadang yang Anda simpan dalam Layanan ini dan menandatangani dokumen sebagaimana diminta oleh Lenovo yang menyatakan penyimpanan suku cadang tersebut. Layanan ini hanya berlaku untuk suku cadang produk Lenovo yang Anda beli.</p> <p>Satu-satunya Suku Cadang yang memenuhi syarat berdasarkan Layanan Simpan Drive Anda adalah Memori Nonvolatil (<i>Non-volatile memory</i>, "NVM"). NVM adalah jenis memori komputer yang memiliki kemampuan untuk menyimpan data tersimpan bahkan jika daya dinonaktifkan. NVM dapat mencakup memori <i>flash</i>, memori hanya baca (<i>read-only memory</i>, "ROM"), RAM feroelektrik, beberapa jenis perangkat penyimpanan komputer magnetik (misalnya, <i>hard disk drive</i>, kunci USB, <i>floppy disk</i>, pita magnetik, dan cakram optik).</p>	<p>Peningkatan Layanan Jaminan atau Layanan Pascajaminan terkait</p>

*Waktu tanggapan bervariasi berdasarkan produk dan Wilayah - baca Bagian 4.2.1 Ketersediaan Waktu Tanggapan dan Bagian 4.2.6 Waktu Tanggapan

4.2.4 Tabel berikut menjelaskan jenis Layanan Pemeliharaan alternatif dan tingkat layanan yang dapat tersedia untuk dibeli dari Lenovo dari waktu ke waktu.

Tingkat Layanan	Deskripsi Tingkat Layanan	Suku Cadang yang Dipasang Teknisi
<p>Tanggapan Suku Cadang yang Dikirimkan pada Hari Kerja Berikutnya (Parts Delivered NBD Resp)</p>	<p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, dan CRU (Tingkat 1 & 2) diperlukan, Lenovo akan menggunakan upaya wajar secara komersial untuk mengirimkan CRU pengganti ke lokasi Anda pada Hari Kerja Berikutnya. Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui telepon dan diperlukan FRU, teknisi akan dikirimkan ke lokasi Anda pada Hari Kerja Berikutnya.</p> <p>Layanan ini tersedia selama jam kerja normal sebagaimana ditentukan oleh pasar yang berlaku, tidak termasuk hari libur setempat dan nasional.</p> <p>Bergantung pada ketersediaan, dan dengan biaya tambahan, Anda dapat meminta Lenovo atau Penyedia Layanan resmi Lenovo untuk memasang CRU Tingkat 2.</p>	<p>Hanya FRU</p>
<p>Perpanjangan Jaminan</p>	<p>Durasi Perpanjangan Jaminan untuk perangkat keras Lenovo Anda akan berlaku untuk periode pembelian (sebagaimana ditunjukkan pada Deskripsi Nomor Suku Cadang Layanan) yang memperpanjang periode Jaminan Dasar asli Anda.</p> <p>Perpanjangan Jaminan harus dibeli dan didaftarkan selama periode Jaminan Dasar asli produk Lenovo Anda. Jika Anda membeli Perpanjangan Jaminan mandiri, Layanan dan tingkat layanan yang disediakan oleh Lenovo akan sama dengan layanan Jaminan</p>	<p>Hanya FRU</p>

	<p>Dasar yang disertakan dengan perangkat keras Lenovo Anda sebagaimana dijelaskan dalam Pernyataan Jaminan Terbatas.</p> <p>Bergantung pada ketersediaan, dan dengan biaya tambahan, Anda dapat meminta Lenovo atau Penyedia Layanan resmi Lenovo untuk memasang CRU Tingkat 2.</p>	
<p>Tanggapan Hari Kerja Berikutnya (NBD Resp)</p>	<p>Layanan dan tingkat layanan ini juga dapat dikenal sebagai Tanggapan Hari Kerja Berikutnya dari Suku Cadang yang Dipasang Teknisi atau Hari Kerja Berikutnya dari Perbaikan di Lokasi</p> <p>Jika masalah produk Lenovo Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda pada hari kerja berikutnya.</p> <p>Layanan ini tersedia selama jam kerja normal di pasar yang berlaku, tidak termasuk hari libur setempat dan nasional. Tanpa mengabaikan segala hal yang bertentangan, jika waktu pengiriman suku cadang pasar setempat berdampak pada pengiriman atau tanggapan hari kerja berikutnya, Lenovo akan melakukan upaya wajar secara komersial untuk menyediakan pengiriman dan layanan hari kerja berikutnya tetapi tidak bertanggung jawab atas waktu pengiriman atau tanggapan tersebut.</p>	<p>Disertakan</p>
<p>Layanan berikut harus didaftarkan bersama lokasi produk Anda dengan Lenovo. (Baca bagian 3)</p>		
<p>Tanggapan 9x5 4 Jam (9x5 4Hr Resp)</p>	<p>Layanan dan tingkat layanan ini juga dapat dikenal sebagai Tanggapan 9x5 4 Jam Suku Cadang yang Dipasang Teknisi atau Tanggapan 9x5 4 Jam Perbaikan di Lokasi.</p> <p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda dalam waktu 4 jam sebagaimana dijelaskan berdasarkan bagian waktu tanggapan dalam perjanjian ini. Layanan ini tersedia selama jam kerja normal sebagaimana ditetapkan oleh pasar yang berlaku, tidak termasuk hari libur setempat dan nasional.</p>	<p>Disertakan</p>
<p>Tanggapan 24x7 4 Jam (24x7 4Hr Resp)</p>	<p>Layanan dan tingkat layanan ini juga dapat dikenal sebagai Tanggapan 24x7 4 Jam Suku Cadang yang Dipasang Teknisi atau Tanggapan 24x7 4 Jam Perbaikan di Lokasi dan Perbaikan di Lokasi 24x7 Pengiriman pada Hari yang Sama</p> <p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda dalam waktu 4 jam sebagaimana dijelaskan berdasarkan bagian waktu tanggapan dalam perjanjian ini. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun.</p>	<p>Disertakan</p>
<p>Tanggapan 24x7 2 Jam (24x7 2Hr Resp)</p>	<p>Layanan dan tingkat layanan ini juga dapat dikenal sebagai Tanggapan 24x7 2 Jam Suku Cadang yang Dipasang Teknisi dan Tanggapan Perbaikan di Lokasi 24x7 2 Jam</p> <p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda dalam waktu 2 jam sebagaimana dijelaskan berdasarkan bagian waktu tanggapan dalam perjanjian ini. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun.</p>	<p>Disertakan</p>
<p>Layanan Perbaikan yang Berkomitmen 24x7 8 Jam (24x7 8Hr CSR)</p>	<p>Layanan dan tingkat layanan ini juga dapat dikenal sebagai Layanan Perbaikan yang Berkomitmen 24x7 8 Jam Suku Cadang yang Dipasang Teknisi atau Layanan Perbaikan yang Berkomitmen 24x7 8 Jam</p> <p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi untuk memulihkan produk agar operasinya sesuai dengan spesifikasi dalam waktu 8 jam sebagaimana dijelaskan pada bagian waktu tanggapan dalam perjanjian ini. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun.</p>	<p>Disertakan</p>
<p>Layanan Perbaikan yang Berkomitmen 24x7 6 Jam (24x7 6Hr CSR)</p>	<p>Layanan dan tingkat layanan ini juga dapat dikenal sebagai Layanan Perbaikan yang Berkomitmen 24x7 6 Jam Suku Cadang yang Dipasang Teknisi atau Layanan Perbaikan yang Berkomitmen di Lokasi 24x7 6 Jam</p> <p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi untuk memulihkan produk agar operasinya sesuai dengan spesifikasi dalam waktu 6 jam sebagaimana dijelaskan pada bagian waktu tanggapan dalam perjanjian ini. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun.</p>	<p>Disertakan</p>
<p>Layanan Perbaikan yang Berkomitmen 24x7 24 Jam (24x7 24Hr CSR)</p>	<p>Layanan dan tingkat layanan ini juga dapat dikenal sebagai Layanan Perbaikan yang Berkomitmen 24x7 24 Jam Suku Cadang yang Dipasang Teknisi atau Layanan Perbaikan yang Berkomitmen di Lokasi 24x7 6 Jam</p> <p>Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui Dukungan elektronik/telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi untuk memulihkan produk agar operasinya sesuai dengan spesifikasi dalam waktu 24 jam sebagaimana dijelaskan</p>	<p>Disertakan</p>

	pada bagian waktu tanggapan dalam perjanjian ini. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, 365 hari per tahun.	
--	---	--

4.2.5 Simpan Drive Anda (Keep Your Drive, KYD)

Simpan Drive Anda (Keep Your Drive, KYD) atau Drive Anda Data Anda (Your Drive Your Data, YDYD) dapat disertakan dengan Nomor Suku Cadang Layanan. Berdasarkan Pernyataan Jaminan Terbatas, ketika Lenovo mengganti suku cadang produk Anda yang rusak, suku cadang yang rusak menjadi milik Lenovo. Sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini, berdasarkan KYD, Anda dapat menyimpan suku cadang yang rusak dan diganti berdasarkan Pernyataan Jaminan Terbatas jika suku cadang yang rusak adalah NVM. Layanan ini berlaku terhadap suku cadang asli dalam produk Lenovo Anda dan suku cadang pengganti yang diberikan untuk produk Anda berdasarkan Pernyataan Jaminan Terbatas. Sebagai ketentuan Layanan ini, Anda harus memberikan kepada Lenovo nomor seri dari setiap suku cadang yang Anda simpan dalam Layanan ini dan menandatangani dokumen sebagaimana diminta oleh Lenovo yang menyatakan penyimpanan suku cadang tersebut. Layanan ini hanya berlaku untuk suku cadang produk Lenovo yang Anda beli.

Satu-satunya Suku Cadang yang memenuhi syarat berdasarkan Layanan KYD adalah Memori Nonvolatil (*Non-volatile memory*, "NVM"). NVM adalah jenis memori komputer yang memiliki kemampuan untuk menyimpan data tersimpan bahkan jika daya dinonaktifkan. NVM dapat mencakup memori *flash*, memori hanya baca (*read-only memory*, "ROM"), RAM feroelektrik, beberapa jenis perangkat penyimpanan komputer magnetik (misalnya, *hard disk drive*, kunci USB, *floppy disk*, pita magnetik, dan cakram optik).

4.2.6 Waktu Tanggapan

- (i) **Waktu Tanggapan di Lokasi** - Target waktu Tanggapan di Lokasi dalam Perjanjian ini diukur sebagai periode waktu sejak penentuan masalah selesai dan rencana tindakan dicatat dalam sistem manajemen panggilan Lenovo, hingga pengiriman CRU atau kedatangan teknisi layanan dan suku cadang di lokasi Pelanggan untuk perbaikan. Periode waktu Tanggapan di Lokasi berlaku selain waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penentuan masalah (yang memerlukan waktu rata-rata 2 jam dari Permintaan Layanan Awal), dan penentuan masalah melibatkan Anda serta Lenovo dalam menentukan masalah dan menentukan rencana tindakan yang diperlukan.

Tanggapan di Lokasi mungkin tidak tersedia untuk produk dan lokasi Lenovo tertentu. Apabila Tanggapan di Lokasi tidak tersedia, target waktu tanggapan merupakan periode waktu antara permintaan layanan Anda yang terdaftar dalam sistem manajemen panggilan Lenovo dan perwakilan berkualifikasi yang menghubungi pelanggan sebagai langkah pertama dalam penentuan masalah.

Untuk lokasi dan produk yang menyediakan tanggapan di lokasi, berbagai opsi target waktu dapat tersedia untuk dibeli (contohnya, 2 jam, 4 jam, dll.).

Tanpa mengabaikan segala hal yang bertentangan yang ditetapkan dalam perjanjian ini atau dalam Pernyataan Jaminan Terbatas, seluruh waktu Tanggapan di Lokasi yang ditetapkan dalam Perjanjian ini hanya menjadi target. Lenovo tidak bertanggung jawab atas kegagalan mencapai target waktu Tanggapan di Lokasi yang ditetapkan dalam Perjanjian ini.

- (ii) **Waktu Tanggapan Layanan Perbaikan yang Berkomitmen (Committed Service Repair, CSR)** - Untuk Tingkat Layanan dari Layanan Perbaikan yang Berkomitmen (*Committed Service Repair, CSR*), waktu tanggapan adalah periode waktu antara pendaftaran Permohonan Layanan Awal dalam sistem manajemen panggilan Lenovo dan produk Lenovo yang dipulihkan agar operasinya sesuai dengan spesifikasi. Untuk lokasi dan produk tempat Layanan CSR tersedia, berbagai opsi waktu tanggapan dapat tersedia untuk dibeli (contohnya 6 jam, 10 jam, 24 jam, dll).

4.2.7 Ketentuan Tambahan untuk perangkat keras Lenovo yang berada di Situs Gelap.

Jika Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat berada di Situs Gelap dan memerlukan teknisi layanan untuk membawa Suku Cadang:

- (i) jika Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat berjarak lebih dari 50 km atau lebih dari 45 menit berkendara dari gudang Lenovo terdekat, suku cadang dipesan dengan layanan NBD agar pengiriman dapat dilakukan ke Titik Akses Lenovo atau lokasi layanan tertentu yang lebih dekat ke Situs Gelap; dan
- (ii) sehubungan dengan Layanan CSR, jika Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat berada dalam radius 50 km atau 45 menit berkendara dari gudang Lenovo terdekat, Lenovo akan menangani tiket dengan urgensi tinggi tetapi tidak akan bertanggung jawab terhadap SLA.

4.2.8 Ketentuan Terkait Suku Cadang

CRU diberikan sebutan Tingkat 1 atau Tingkat 2. CRU Tingkat 1 memerlukan sedikit keterampilan untuk dipasang, dan CRU Tingkat 2 memerlukan beberapa keterampilan teknis dan alat bantu untuk pemasangan. Lenovo menentukan dalam materi yang dikirimkan bersama CRU pengganti jika CRU yang rusak harus dikembalikan. Jika pengembalian CRU diperlukan: (i) instruksi pengembalian dan

wadah dapat dikirimkan bersama CRU pengganti; dan (ii) Anda akan dikenakan biaya untuk CRU pengganti jika Lenovo tidak menerima CRU yang rusak dari Anda.

Pemasangan FRU harus diselesaikan oleh teknisi layanan. Untuk Suku Cadang yang Dipasang Teknisi, Anda harus menyediakan wilayah kerja yang sesuai untuk pembongkaran dan perakitan ulang perangkat keras Lenovo dan Suku Cadang.

4.2.9 Pengecualian Tingkat Layanan

Pengecualian berlaku untuk kegagalan produk Anda di luar kendali Lenovo atau karena, tetapi tidak terbatas pada, hal-hal berikut:

- (i) Apabila Anda memilih untuk tidak menyiapkan dan mengoperasikan layanan elektronik, apabila layanan tersebut tersedia
- (ii) tanpa biaya berdasarkan Jaminan Dasar atau pemeliharaan dan dirancang untuk meminimalkan waktu henti sistem
- (iii) Tindakan pemeliharaan yang ditangguhkan, apabila pemeliharaan yang ditangguhkan adalah fitur desain dari Perangkat Keras yang Memenuhi Syarat;
- (iv) Periode aktivitas pemeliharaan terjadwal atau darurat
- (v) Kegagalan karena masalah konten yang disediakan Pelanggan atau kesalahan pemrograman termasuk, tetapi tidak terbatas pada,
- (vi) pemasangan dan integrasi konten
- (vii) Kegagalan karena administrasi sistem, perintah, pengalihan file yang dilakukan pelanggan atau perwakilan pelanggan
- (viii) Kegagalan karena pekerjaan yang dilakukan atas permintaan pelanggan atau karena aktivitas lain yang diarahkan pelanggan
- (ix) Penolakan serangan layanan, bencana alam, perubahan yang diakibatkan oleh tindakan pemerintah, politik, atau peraturan lainnya atau perintah pengadilan, pemogokan atau sengketa tenaga kerja, tindakan pembangkangan sipil, tindakan perang, tindakan terhadap para pihak (termasuk operator dan vendor Penyedia Layanan lainnya), dan peristiwa keadaan kahar lainnya
- (x) Kurangnya ketersediaan atau waktu tanggapan yang tidak tepat oleh pelanggan atau penyedia layanan atau vendor resmi pelanggan yang diberi wewenang untuk menyelesaikan masalah guna menanggapi peristiwa yang memerlukan partisipasi pelanggan untuk identifikasi dan/atau penyelesaian sumber, termasuk memenuhi tanggung jawab pelanggan untuk layanan prasyarat
- (xi) Kegagalan karena masalah *firmware* atau kode mikro
- (xii) Terbatas pada waktu penggantian perangkat keras pada penyimpanan; waktu untuk membangun ulang *drive* dan tidak termasuk memulihkan data
- (xiii) Kegagalan karena masalah terkait lisensi
- (xiv) Dalam perhitungan Layanan Perbaikan yang Berkomitmen, setiap kali keterlambatan yang disebabkan oleh pelanggan akan dikurangi dari
- (xv) pengukuran keseluruhan waktu tanggapan Lenovo. Penundaan tersebut termasuk, tetapi tidak terbatas pada:
- (xvi) penundaan dalam memberikan izin keamanan yang diperlukan kepada Penyedia Layanan setelah tiba di lokasi Anda setiap waktu penundaan akibat Anda menunda panggilan ke waktu lain yang lebih nyaman
- (xvii) kurangnya ketersediaan atau waktu tanggapan yang tidak tepat oleh pelanggan untuk menanggapi peristiwa
- (xviii) Kegagalan atau periode ketidaktersediaan akibat tindakan atau kelalaian pihak ketiga
- (xix) Kegagalan karena perangkat keras atau perangkat lunak non-Lenovo.
- (xx) Pemasangan *firmware* dan/atau pembaruan perangkat lunak yang dapat dipasang pelanggan
- (xxi) Pencadangan dan Pemulihan OS, SW dan/atau data lainnya
- (xxii) Pengujian operasi aplikasi atau pengujian lain yang diminta atau diwajibkan oleh pelanggan
- (xxiii) Kurangnya ketersediaan atau waktu tanggapan yang tidak tepat oleh pelanggan untuk menanggapi peristiwa
- (xxiv) Kegagalan produk pihak ketiga dikecualikan dari persyaratan tingkat layanan
- (xxv) Apabila berbeda dalam hal barang diperbarui atau daur ulang, Tingkat Layanan dan ketentuan jaminan dapat bervariasi, termasuk tetapi tidak terbatas pada Program Diperbarui Bersertifikat Lenovo (*Lenovo Certified Refurbished*, LCR).

4.3 Layanan Dukungan Premier (“Dukungan Premier” atau “Premier”)

4.3.1 Dukungan Premier mencakup:

- Akses setiap saat (termasuk hari libur) untuk pasar tertentu dan bahasa tertentu untuk layanan Pelanggan Lenovo dan dukungan produk Lenovo.
 - Untuk tingkat Layanan Premier NBD, prioritas akan diberikan apabila sistem Lenovo tidak tersedia dan produktivitas telah dihentikan, yaitu apabila sistem Lenovo tidak dapat digunakan dalam kondisinya saat ini. Dalam situasi lain, penentuan masalah dapat dimulai pada hari kerja berikutnya dan target waktu Tanggapan di Lokasi tetap pada Hari Kerja Berikutnya.
- Akses kepada konsultan Dukungan Premier bertindak sebagai titik kontak tunggal (*single point of contact*, “SPOC”) untuk mengatasi masalah yang dilaporkan Pelanggan kepada Lenovo. SPOC berarti orang atau departemen yang bertindak sebagai titik fokus atau koordinator informasi.
- Akses pada solusi Lenovo Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif atau Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif pihak ketiga apabila Pelanggan telah membeli perangkat lunak pihak ketiga sebagai bagian dari solusi Lenovo. Jika Pelanggan membuka permintaan layanan dengan Lenovo dan Lenovo menentukan bahwa masalah muncul sehubungan dengan perangkat lunak vendor pihak ketiga yang memenuhi syarat dan umumnya dimanfaatkan bersama dengan produk Lenovo yang tercakup dalam kontrak jaminan atau pemeliharaan Lenovo aktif, Lenovo akan menyediakan Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif pihak ketiga atau Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif apabila Lenovo: (i) berfungsi sebagai SPOC; (ii) menghubungi vendor pihak ketiga atas nama Pelanggan; (iii) memberikan informasi penentuan masalah kepada vendor pihak ketiga; dan (iv) terus memantau masalah serta memperoleh status dan rencana penyelesaian dari vendor (apabila memungkinkan)

secara wajar). Agar memenuhi syarat untuk Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif atau Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif, Pelanggan harus memiliki perjanjian dukungan aktif dan hak yang sesuai secara langsung dengan vendor pihak ketiga terkait. Setelah dilaporkan, vendor pihak ketiga sepenuhnya bertanggung jawab untuk menyediakan seluruh dukungan, baik teknis maupun lainnya, sehubungan dengan penyelesaian masalah Pelanggan. LENOVO TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KINERJA PRODUK ATAU LAYANAN VENDOR LAIN.

Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif dan Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif menyediakan dukungan elektronik atau telepon (selama periode cakupan layanan) untuk perangkat lunak vendor pihak ketiga tertentu yang bekerja dengan perangkat keras yang dicakup oleh Dukungan Premier Lenovo. Dukungan Kolaboratif dan Bantuan Kolaboratif berlaku untuk perangkat lunak vendor pihak ketiga terpilih ketika perangkat lunak tidak berada dalam dukungan Lenovo Premier. Ketika perangkat lunak vendor pihak ketiga dicakup oleh Dukungan Lenovo Premier, dukungan diberikan sebagaimana dijelaskan pada bagian dukungan perangkat lunak dokumen ini.

Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif dan Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif adalah jenis dukungan terpisah, sebagaimana ditetapkan masing-masing dalam Bagian 4.3.2 dan Bagian 4.3.3.

4.3.2 Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif

Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif disediakan untuk produk perangkat lunak vendor pihak ketiga terpilih, apabila Lenovo menyelidiki dan mencoba menyelesaikan masalah dengan meminta Pelanggan untuk melakukan perbaikan yang telah disediakan atau diketahui oleh Lenovo. Dalam beberapa kasus, dukungan dapat terbatas pada komunikasi perbaikan yang diketahui dan tersedia melalui pemasangan pembaruan atau *patch* perangkat lunak, dan Pelanggan akan diarahkan pada sumber yang tersedia untuk pembaruan atau *patch* yang berlaku karena akses pada perbaikan yang diketahui memerlukan kontrak layanan tambahan dengan masing-masing vendor perangkat lunak.

Untuk daftar produk vendor pihak ketiga terpilih yang memenuhi syarat untuk Dukungan Perangkat Lunak Kolaboratif, kunjungi <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Harap diperhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan kepada Pelanggan.

4.3.3 Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif

Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif diberikan melalui keanggotaan Lenovo dan hubungan teknologi yang terjalin dengan beberapa vendor melalui TSNNet (<https://tsanet.org/>) yang digunakan sebagai kerangka proses pengiriman. Jika Lenovo menentukan bahwa produk Lenovo bukan merupakan sumber masalah, tetapi Lenovo menganggap masalah tersebut dapat terkait dengan perangkat lunak vendor pihak ketiga yang dipilih, Lenovo akan, atas permintaan Pelanggan, memeriksa apakah Perangkat Lunak tercakup dalam TSNNet, setelah dikonfirmasi Lenovo akan memulai Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif dengan vendor perangkat lunak pihak ketiga menggunakan portal TSNNet. Bantuan Perangkat Lunak Kolaboratif hanya dapat diberikan apabila Pelanggan memiliki perjanjian dukungan aktif yang sesuai dengan vendor perangkat lunak pihak ketiga yang dipilih, dan Pelanggan telah mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan bahwa Lenovo dapat terlibat dengan vendor perangkat lunak pihak ketiga atas nama Pelanggan.

4.3.4 Dukungan Premier tidak termasuk:

- Manajemen proyek atau bantuan administratif.
- Aktivitas seperti pemasangan, pembongkaran pemasangan, relokasi, pemeliharaan preventif, bantuan pelatihan.
- Laporan analisis sistem jarak jauh tidak mencakup remediasi atau penyelesaian masalah.

4.3.5 Dukungan Premier, Persyaratan Pelanggan

Agar Lenovo dapat memberikan dukungan, dan melakukan penentuan serta analisis masalah untuk masalah yang dilaporkan, Anda setuju untuk memberikan informasi dan catatan terkait yang diperlukan Lenovo untuk memecahkan masalah yang dilaporkan kepada Lenovo. Dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada, catatan Perangkat Lunak dan Perangkat Keras untuk analisis (jika perangkat keras Lenovo).

4.4 Layanan Lain – Peningkatan Layanan Jaminan Internasional

Peningkatan Layanan Jaminan Internasional (“Peningkatan IWS”) membuat pelanggan dapat menerima Layanan yang dibeli di pasar yang memenuhi syarat selain pasar tempat Layanan tersebut awalnya dibeli. Jangka waktu dari Peningkatan IWS didasarkan pada periode Jaminan Dasar yang ditentukan dalam pasar asal tempat perangkat lunak Lenovo pertama kali dijual. Penyampaian Layanan akan ditentukan berdasarkan pasar tujuan dengan tunduk pada kemampuan Layanan dan ketersediaan Suku Cadang di pasar tujuan. Lenovo tidak memberikan komitmen bahwa metode Layanan yang dibeli di pasar asal akan diberikan dengan cara yang sama di pasar tujuan. Prosedur Layanan berbeda berdasarkan pasar, dan beberapa layanan dan/atau suku cadang belum tentu tersedia di seluruh pasar. Hal ini dapat mengakibatkan beberapa suku cadang diganti dengan suku cadang pasar setempat yang setara. Pasar tertentu dapat mewajibkan dokumen tambahan, seperti bukti pembelian atau bukti pemasukan yang sesuai, sebelum pemberian layanan. Hubungi Lenovo atau penyedia layanan untuk mendapatkan perincian tentang ketersediaan. Layanan ini harus didaftarkan, dan lokasi produk Anda diberikan kepada Lenovo. Kegagalan dalam memberikan informasi ini bagi produk Anda dapat mengakibatkan ketidakmampuan Lenovo untuk memenuhi tingkat layanan yang Anda beli. Jika Anda mengubah lokasi produk, Anda harus memperbarui Lenovo dengan lokasi baru bersama Lenovo sebelum dipindahkan untuk memastikan kelayakan lanjutan dari tingkat layanan Anda. Jika tingkat layanan yang sama tidak tersedia di lokasi baru Anda, tingkat layanan akan diubah menjadi tingkat terdekat

yang dapat dicapai dan saat ini tersedia di lokasi baru sebagaimana ditentukan oleh Lenovo. Instruksi untuk memberikan informasi lokasi dapat ditemukan di <https://support.lenovo.com/productregistration>. Layanan ini mungkin tidak tersedia hingga tiga puluh (30) hari setelah informasi lokasi diberikan.

4.5 Akhir Layanan (*End of Service*, “EOS”)

Anda menyatakan bahwa beberapa Produk yang Memenuhi Syarat dapat memiliki masa pakai atau penggunaan komersial terbatas yang mungkin tidak dapat diberikan oleh Lenovo kepada Layanan berdasarkan Perjanjian ini selama keseluruhan Jangka Waktu Perjanjian ini. Untuk Produk yang Memenuhi Syarat yang telah diumumkan berakhirnya Layanan (*end of Service*, “EOS”) oleh Lenovo, Lenovo akan menyediakan Layanan menggunakan upaya komersial yang wajar. Jika Lenovo tidak dapat menyediakan Layanan dan memecahkan masalah untuk Produk yang Memenuhi Syarat tersebut, Produk yang Memenuhi Syarat terkait akan ditarik dari Layanan berdasarkan Perjanjian ini tanpa kewajiban lebih lanjut dari Para Pihak.

5 Layanan Lainnya

5.1 Dukungan Kode Mikro Layanan Lainnya

a. Analisis Dukungan Kode Mikro (“Layanan Kode Mikro”) Lenovo

Analisis Dukungan Kode Mikro akan terdiri atas kode mikro pendukung untuk Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat dan ditentukan oleh nomor suku cadang Layanan Lenovo yang dibeli dengan menyediakan pilihan Dukungan Kode Mikro - Analisis sebagaimana dijelaskan lebih lanjut di bawah. Jenis dan frekuensi Layanan Kode Mikro ditentukan berdasarkan nomor suku cadang Layanan Lenovo yang dibeli. Sebagai prasyarat untuk penyediaan Layanan Kode Mikro, masing-masing Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat, sebagaimana didefinisikan di bawah, yang akan disediakan Dukungan Kode Mikro harus (i) dapat dioperasikan sepenuhnya pada saat dimulainya Layanan Kode Mikro, (ii) pada tingkat Kode Mikro dan perangkat lunak yang didukung, dan (iii) dicakup oleh/berdasarkan pemeliharaan jaminan Lenovo. Selain itu, alat(-alat) bantu Lenovo Microcode Data Collector mungkin perlu dipasang pada Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat untuk mengumpulkan tingkat Kode Mikro.

b. Dukungan Kode Mikro – Koordinasi Layanan

Perwakilan Kantor Manajemen Proyek akan menghubungi titik kontak Anda untuk menjadwalkan dan melakukan penyambutan jarak jauh serta merencanakan panggilan konferensi hingga 30 menit, pada tanggal dan waktu yang disepakati bersama untuk meninjau:

- i. tujuan Layanan Kode Mikro;
- ii. Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat dan didukung berdasarkan Perjanjian ini;
- iii. peran dan tanggung jawab; dan tingkat sistem operasi. Lenovo akan melakukan analisis dan memverifikasi apakah tingkat Kode Mikro yang tercatat dari seluruh Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat untuk layanan Analisis Dukungan Kode Mikro yang dicakup oleh nomor suku cadang Layanan Lenovo yang dibeli adalah terbaru, mempertimbangkan ketergantungan pada sistem operasi dan tingkat pengemudi. Setiap ketergantungan antara Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat yang terhubung juga akan diverifikasi. Verifikasi ketergantungan dalam jaringan hanya akan diselesaikan jika Layanan Kode Mikro telah dibeli untuk komponen jaringan yang terhubung. Setelah Analisis Dukungan Kode Mikro selesai, Perwakilan Kantor Manajemen Proyek akan mengirimkan Rencana Dukungan Kode Mikro secara elektronik ke titik kontak Anda. Dokumen ini memuat tingkat *driver* Kode Mikro dan Adaptor *Bus Host* Anda saat ini pada Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat dan memberikan rekomendasi peningkatan Kode Mikro, jika ada.

c. Tanggung jawab Anda berdasarkan Analisis Dukungan Kode Mikro adalah:

C1. Menyebutkan kontak teknis yang akan berperan sebagai Titik Kontak Anda dengan Lenovo untuk koordinasi tindakan yang diperlukan dalam cakupan Layanan. Titik Kontak awal adalah orang yang terdaftar berdasarkan nomor suku cadang Layanan Lenovo. Titik Kontak Anda akan:

- a. mengoordinasikan waktu dan jadwal untuk tindakan yang tertunda dengan Kantor Manajemen Proyek Lenovo Perwakilan dan akan memastikan kepatuhan Anda terhadap jadwal yang disepakati;
- b. tetap bertanggung jawab selama Analisis Dukungan Kode Mikro atas keputusan terkait peningkatan pada Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat sebagaimana didokumentasikan dalam Rencana Dukungan Kode Mikro Anda, dapat mencakup pembaruan untuk *driver* perangkat dan/atau sistem operasi;
- c. memberikan kepada Perwakilan Kantor Manajemen Proyek Lenovo seluruh informasi yang diminta selama panggilan perencanaan penyambutan jarak jauh. Dapat mencakup konfigurasi sistem Anda dan garis besar topologi jaringan Anda;
- d. memastikan bahwa Lenovo akan memiliki akses jarak jauh ke Mesin Lenovo Anda yang Memenuhi Syarat untuk menanyakan data sistem yang diperlukan, atau, jika dianggap memungkinkan oleh Perwakilan Kantor Manajemen Proyek Lenovo, memastikan bahwa Anda memberikan data sistem yang diperlukan kepada Perwakilan Kantor Manajemen Proyek Lenovo yang diidentifikasi oleh Lenovo. Anda dengan ini menyetujui penggunaan program

sehingga Lenovo dapat menanyakan tingkat Kode Mikro atau data yang diperlukan dan bertanggung jawab penuh atas keamanan jaringan;

- e. memberi tahu Perwakilan Kantor Manajemen Proyek Lenovo tentang perubahan pada Mesin Lenovo Anda yang Memenuhi Syarat, dan pembaruan pada Kode Mikro, *driver*, atau sistem operasi yang tidak terdokumentasi dalam Rencana Dukungan Kode Mikro. Lenovo akan memperbarui Rencana Dukungan Kode Mikro sebagaimana mestinya;
- f. mematuhi dan menaati ketentuan lisensi yang diterima untuk Kode Mikro;
- g. memasang dan mengaktifkan, sesuai instruksi Lenovo, program(-program) Pengumpul Data Kode Mikro;
- h. bertanggung jawab untuk memelihara tabel ID dan kata sandi Produk yang Memenuhi Syarat dan berlaku dalam program(-program) Pengumpul Data Kode Mikro apabila diperlukan;
- i. menghapus, sesuai instruksi Lenovo, program(-program) Pengumpul Data Kode Mikro;
- j. melakukan perubahan jaringan yang diperlukan agar Lenovo dapat mengakses Mesin Lenovo Anda yang Memenuhi Syarat dan jaringan Anda selama jam yang kami sepakati;
- k. bertanggung jawab atas pencadangan data;
- l. bertanggung jawab atas penerapan rekomendasi yang diberikan dalam Rencana Dukungan dan penerapan prosedur(-prosedur) teknis lainnya yang berkaitan dengan tingkat Kode Mikro untuk Mesin Lenovo yang Memenuhi Syarat dan Anda telah berlangganan berdasarkan kontrak ini. Lenovo memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam menyediakan Rencana Dukungan Kode Mikro kepada Anda, tetapi Lenovo mungkin tidak mengetahui tentang tingkat Kode Mikro lainnya pada mesin yang tidak tercakup dalam kontrak ini; dan mengakui serta menerima bahwa kinerja Lenovo bergantung pada manajemen dan pemenuhan tanggung jawab Anda berdasarkan Perjanjian ini. Keterlambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab Anda dapat mengakibatkan keterlambatan dalam menyediakan Layanan dan akan dikenakan biaya tambahan

C2. Anda setuju untuk mendapatkan izin dari pemilik agar Lenovo melakukan layanan pada Mesin yang bukan milik Anda. Anda setuju untuk mengikuti instruksi yang kami berikan dan apabila berlaku, sebelum Layanan(-layanan) diberikan: 1) mengikuti prosedur penentuan masalah, analisis masalah, dan permintaan Layanan(-layanan) yang kami berikan; dan 2) mengamankan seluruh program, data, dan dana yang terdapat dalam Mesin.

C3. Anda setuju 1) bahwa Anda bertanggung jawab atas hasil yang diperoleh dari Layanan(-layanan); dan 2) untuk memberi Lenovo akses yang memadai, gratis, dan aman ke fasilitas Anda agar Lenovo dapat memenuhi kewajiban kami.

C4. Akses Anda pada Layanan(-layanan) ini akan berakhir, sebagaimana ditunjukkan oleh nomor suku cadang yang Anda pesan, sejak tanggal yang tertera pada tanda terima penjualan Mesin Lenovo Anda atau tanda terima penjualan Layanan Pemeliharaan Lenovo Anda, kecuali jika Lenovo memberi tahu Anda sebaliknya secara tertulis. Untuk Mesin non-Lenovo, akses Anda pada Layanan(-layanan) ini akan berakhir selama satu atau tiga tahun sebagaimana ditunjukkan oleh nomor suku cadang yang Anda pesan, sejak tanggal Anda mengaktifkan Layanan(-layanan) ini.

C5. Laporan

Lenovo memberi Anda lisensi yang tidak dapat dibatalkan, non-eksklusif, dibayar penuh untuk menggunakan, menjalankan, memperbanyak, menampilkan, melaksanakan, dan mendistribusikan dalam Perusahaan Anda hanya salinan Rencana Dukungan Kode Mikro ("Materi") yang akan dikirimkan berdasarkan Layanan Kode Mikro. Lenovo atau pemasoknya akan memiliki seluruh hak, kepemilikan, dan kepentingan termasuk kepemilikan hak cipta dalam Materi. Seluruh materi Lenovo yang telah ada sebelumnya tetap menjadi milik tunggal Lenovo.

5.2. Layanan Lain – Dukungan Perangkat Lunak Perusahaan - juga dikenal sebagai Dukungan Teknis Jarak Jauh

a. Deskripsi Layanan

Lenovo akan memberikan Anda bantuan jarak jauh, melalui telepon, sebagai tanggapan terhadap permintaan Anda terkait hal-hal berikut:

- i. pertanyaan dasar mengenai pemasangan, penggunaan, dan konfigurasi berdurasi pendek;
- ii. pertanyaan mengenai publikasi Produk yang Didukung Lenovo;
- iii. tinjauan informasi diagnostik untuk membantu mengisolasi penyebab masalah;
- iv. pertanyaan masalah terkait kode; dan
- v. untuk cacat yang diketahui, tersedia informasi layanan korektif dan program perbaikan yang berhak Anda terima.

Ketika Anda melaporkan masalah pada Produk yang Didukung Perangkat Lunak non-Lenovo yang tercakup, kami akan membantu Anda mengisolasi penyebab masalah dan memberikan informasi pemulihan kepada Anda, jika tersedia, dari vendor. Kami akan menyediakan, untuk Produk yang Didukung perangkat lunak non-Lenovo yang tercakup, informasi layanan korektif dan program perbaikan, jika ada, dan kami berwenang untuk menyediakan bagi Anda, untuk cacat yang diketahui. Jika cacat baru (yang tidak diketahui) teridentifikasi, kami akan melaporkannya kepada vendor yang sesuai dan memberi tahu Anda tentang tindakan kami. Pada titik ini, kami akan menganggap persyaratan dukungan kami terpenuhi. Penyelesaian masalah ini merupakan tanggung jawab vendor.

b. Daftar Produk yang Didukung

Kriteria tanggapan dan jam pertanggung jawaban dapat bervariasi berdasarkan Layanan. Untuk mendapatkan perincian lebih lanjut tentang Daftar Produk yang Didukung, harap baca tautan berikut di <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Tanggapan awal Lenovo dapat menghasilkan penyelesaian permintaan Anda, jika tidak; kami akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk mencapai penyelesaian teknis atas permintaan Anda.

c. Tanggung jawab Anda

Anda setuju untuk:

- i. memastikan Anda memiliki lisensi yang sesuai untuk seluruh produk perangkat lunak yang Anda minta bantuannya;
- ii. memberi kami seluruh informasi diagnostik terkait dan tersedia (termasuk informasi produk atau sistem) terkait masalah perangkat lunak yang Anda minta bantuannya;
- iii. memahami bahwa akses untuk Layanan ini akan berakhir dalam satu, dua, tiga, empat, atau lima tahun, sebagaimana ditunjukkan oleh nomor suku cadang yang Anda pesan, sejak tanggal yang tertera pada tanda terima penjualan Mesin Lenovo Anda atau tanda terima penjualan Layanan Perangkat Lunak Lenovo Anda, kecuali jika Lenovo menetapkan ketentuan yang berbeda kepada Anda secara tertulis; dan
- iv. memberikan kami akses jarak jauh yang sesuai pada sistem Anda sehingga kami dapat membantu Anda mengisolasi dan menyelesaikan masalah perangkat lunak. Anda setuju untuk memberikan izin kepada Lenovo untuk mengakses sistem Anda dari jarak jauh dan bahwa Anda akan bertanggung jawab untuk melindungi sistem Anda secara memadai dan seluruh data yang terdapat di dalamnya. Lenovo tidak bertanggung jawab apa pun atas data yang dilihat atau hilang akibat akses jarak jauh Lenovo pada sistem Anda sebagaimana dijelaskan di sini.
- v. bertanggung jawab atas konten basis data, pemilihan dan penerapan pengendalian atas akses dan penggunaannya, pencadangan dan pemulihan, serta keamanan data yang disimpan. Keamanan ini juga akan mencakup prosedur yang diperlukan untuk menjaga integritas dan keamanan perangkat lunak serta data yang digunakan dalam Layanan dari akses oleh personel yang tidak berwenang; dan bertanggung jawab atas identifikasi, penafsiran, dan kepatuhan terhadap hukum, peraturan, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memengaruhi sistem, aplikasi, program, atau data Anda saat ini yang dapat diakses Lenovo selama Layanan, termasuk peraturan perundang-undangan privasi data, ekspor, dan impor yang berlaku. Anda bertanggung jawab untuk memastikan sistem, aplikasi, program, dan data memenuhi persyaratan hukum, peraturan, dan peraturan perundang-undangan tersebut;
- vi. mendapatkan persetujuan yang diperlukan dan mengambil tindakan lain yang diwajibkan oleh hukum yang berlaku, termasuk tetapi tidak terbatas pada undang-undang privasi data, sebelum mengungkapkan informasi karyawannya atau informasi atau data pribadi lainnya kepada Lenovo.
- vii. jika Anda menyediakan kepada Lenovo fasilitas, perangkat lunak, perangkat keras, atau sumber daya lain sehubungan dengan kinerja Layanan Lenovo, Anda setuju untuk memperoleh lisensi atau persetujuan terkait sumber daya ini yang dapat diperlukan oleh Lenovo untuk melaksanakan Layanan. Lenovo akan dibebaskan dari kewajibannya yang berdampak secara negatif oleh kegagalan Anda untuk segera mendapatkan lisensi atau persetujuan tersebut. Anda setuju untuk mengganti biaya yang wajar kepada Lenovo dan jumlah lain yang dapat dikeluarkan Lenovo akibat kegagalan Anda untuk mendapatkan lisensi atau persetujuan ini.
- viii. melindungi atau menghapus data atau informasi tentang Produk atau Suku Cadang Produk (termasuk tetapi tidak terbatas pada informasi rahasia, perlindungan kata sandi, enkripsi, pencadangan data, dll.) sebelum layanan oleh Lenovo. Dalam keadaan apa pun, Lenovo tidak akan menanggung risiko atau tanggung jawab atas hilangnya data atau informasi pada Produk atau suku cadangnya apabila Lenovo memiliki akses terhadap data atau informasi tersebut selama berjalannya Layanan yang akan disediakan berdasarkan Perjanjian ini.
- ix. Anda bertanggung jawab untuk i) data dan konten dari basis data yang Anda sediakan untuk Lenovo sehubungan dengan Layanan, ii) pemilihan dan penerapan prosedur dan pengendalian terkait akses, keamanan, enkripsi, penggunaan, dan transmisi data, dan iii) pencadangan dan pemulihan serta integritas basis data dan data yang disimpan. Dalam keadaan apa pun, Lenovo tidak bertanggung jawab atas data atau konten basis data yang hilang atau dicuri.

5.3 Layanan Lain – Layanan Pemasangan Perangkat Keras

Lenovo menawarkan layanan pemasangan perangkat keras di lokasi untuk produk Server, Penyimpanan, dan Jaringan Lenovo. Penawaran layanan ini menyediakan pemasangan perangkat keras dasar untuk peralatan bermerek Lenovo baru yang dibeli dari Lenovo atau mitra Bisnis Lenovo resmi untuk perangkat yang didukung Lenovo sebagai berikut:

- Server Menara
- Server Rak
- Penutup Rak
- Produk Penyimpanan
- Produk Jaringan
- Pemasangan peralatan yang kompatibel dengan rak dalam penutup rak

Lenovo dapat mengirimkan teknisi di lokasi untuk melakukan pemasangan rak fisik. Setelah berada di lokasi, teknisi Lenovo dapat:

- Memasang peralatan di lokasi pelanggan sebagaimana ditentukan oleh penawaran layanan yang dibeli

- Menghubungkan peralatan pada daya yang disediakan pelanggan
- Memastikan peralatan beroperasi
- Memeriksa tingkat *firmware* dan meningkatkan jika diperlukan
- Melepaskan bahan kemasan setelah pemasangan
- Memasang Sistem Operasi (Jika dibeli sebagai bagian dari Pemasangan Perangkat Keras Plus)*

Tanggung jawab Pelanggan:

- Mengisi daftar periksa sebelum pemasangan yang disediakan Lenovo. Menghubungi Manajer Proyek setempat Anda untuk mendapatkan bantuan. Informasi kontak mereka dapat ditemukan pada tautan berikut: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>
- Memastikan peralatan yang akan dipasang dipindahkan ke lokasi tepat di lokasi pelanggan
- memindahkan peralatan dari dermaga pemuatan atau lokasi lain ke lokasi pemasangan akhir karena teknisi Lenovo tidak akan melakukannya
- Menyediakan daya yang kompatibel untuk peralatan yang akan dipasang
- Menyediakan koneksi internet agar teknisi pemasangan dapat menggunakannya sesuai kebutuhan untuk menyelesaikan pemasangan
- Menyediakan ruang fisik yang memadai untuk pemasangan peralatan
- Menyediakan kabel sesuai kebutuhan untuk memudahkan pemasangan
- Menyediakan kontak yang ditunjuk untuk teknisi yang memasang
- Memastikan akses yang aman ke lokasi pemasangan untuk teknisi Lenovo
- Mengonfirmasi penjadwalan pemasangan

* Untuk Sistem Berpendingin Cairan, Layanan Pemasangan Perangkat Keras Lenovo, sebagai standar, mengecualikan koneksi server ke *manifold* berpendingin cairan atau peralatan pendingin lainnya. Oleh karena itu, pengujian Operasi dan pemasangan sistem Operasi mungkin tidak dapat dilakukan. Hubungi Lenovo untuk mendapatkan informasi selengkapnya mengenai Layanan Pemasangan Perangkat Keras khusus untuk sistem berpendingin cairan.

Layanan Pemasangan dapat dibatasi berdasarkan geografi dan sebagai standar tidak tersedia di daerah terpencil dan/atau lokasi yang tidak lazim seperti tetapi tidak terbatas pada lokasi industri terpencil, kendaraan, anjungan minyak, sulit diakses, atau lokasi ekstrem lainnya. Berdasarkan permintaan, Lenovo akan mengevaluasi kelayakan untuk memberikan Layanan Pemasangan Perangkat Keras di lokasi tersebut berdasarkan kasus per kasus. Biaya tambahan dapat berlaku. Hubungi PM setempat Anda untuk mendapatkan informasi selengkapnya pada tautan yang ditunjukkan di atas.

Jika teknisi Lenovo tiba di lokasi dan tanggung jawab pelanggan tidak terpenuhi, mencegah keberhasilan pemasangan peralatan, biaya perjalanan dapat berlaku, dan pemasangan akan disesuaikan dengan penjadwalan ulang. Pelanggan dapat meminta layanan tambahan yang tidak dijelaskan pada faktur asli. Layanan tambahan tersebut akan dilakukan secara tertulis dan akan dikenakan biaya tambahan.

5.4 Layanan Lain - Layanan Penyebaran

Lenovo menawarkan Layanan Penyebaran untuk produk Server, Penyimpanan, dan Jaringan Lenovo serta solusi ThinkAgile. Layanan ini menyediakan penyebaran dan konfigurasi sistem operasi dan aplikasi yang dipilih.

Layanan Penyebaran ini dapat disediakan oleh Lenovo atau mitra resmi Lenovo (“Konsultan”) di lokasi atau dari jarak jauh:

- Melakukan persiapan dan perencanaan layanan dengan Pelanggan
- Melakukan pemeriksaan kesehatan lampu hijau awal
- Memverifikasi dan memperbarui produk atau solusi ke tingkat produk atau solusi yang direkomendasikan (apabila ada)
- Penerapan sistem operasi di lokasi atau jarak jauh dan aplikasi yang dipilih (apabila ada)
- Lenovo XClarity (apabila ada, jika dibeli)
- Konfigurasi jaringan dasar untuk integrasi (lihat survei sebelum Penyebaran untuk mendapatkan perincian apabila ada/jika dibeli)
- Pengalihan pengetahuan (apabila ada)
- Menyediakan Dokumen Pascapemasangan

Untuk cakupan terperinci dari Layanan Penyebaran produk atau solusi tertentu, tinjau survei sebelum Penyebaran yang disediakan oleh perwakilan atau mitra Penjualan produk Lenovo Anda.

Tanggung jawab Pelanggan:

- Meninjau dan menyelesaikan survei Lenovo sebelum Penyebaran yang disediakan dan akan diberikan kepada Anda oleh perwakilan Penjualan Anda atau dikirimkan kepada Anda oleh Manajer Proyek atau Konsultan Layanan Penyebaran setempat. Survei yang telah diselesaikan harus dikembalikan sebelum jadwal komitmen oleh Lenovo atau Konsultan.
Survei juga tersedia di <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.

- Memastikan peralatan sudah terpasang dengan benar dan dihidupkan di lokasi pelanggan
- Menyediakan koneksi internet bagi Konsultan untuk digunakan sesuai kebutuhan guna menyelesaikan penyebaran
- Memberikan kontak yang ditunjuk untuk Konsultan
- Memastikan akses yang aman ke lokasi pemasangan untuk Konsultan
- Mengonfirmasi penjadwalan penyebaran
- Melindungi data Pelanggan (termasuk tetapi tidak terbatas pada informasi rahasia, perlindungan kata sandi, enkripsi, pencadangan data, dll.) sebelum Layanan oleh Lenovo.
Dalam keadaan apa pun, Lenovo tidak akan menanggung risiko atau tanggung jawab atas kehilangan data atau pelanggaran data.
- Memastikan Anda memiliki lisensi yang sesuai untuk seluruh produk perangkat lunak yang Anda minta bantuan penyebarannya
- Jika Anda menyediakan kepada Lenovo fasilitas, perangkat lunak, perangkat keras, atau sumber daya lainnya sehubungan dengan kinerja Lenovo atas Layanan Penyebaran, Anda setuju untuk mendapatkan lisensi atau persetujuan terkait sumber daya ini yang dapat diperlukan oleh Lenovo untuk melaksanakan Layanan Penyebaran. Lenovo akan dibebaskan dari kewajibannya yang berdampak secara negatif oleh kegagalan Anda untuk segera mendapatkan lisensi atau persetujuan tersebut. Anda setuju untuk mengganti biaya yang wajar kepada Lenovo dan jumlah lain yang dapat dikeluarkan Lenovo akibat kegagalan Anda untuk mendapatkan lisensi atau persetujuan ini.
- Memberikan Lenovo akses jarak jauh yang sesuai pada sistem Anda sehingga kami dapat membantu Anda dengan Layanan Penyebaran jika diperlukan
- Mendapatkan persetujuan yang diperlukan dan mengambil tindakan lain yang diwajibkan oleh hukum yang berlaku, termasuk tetapi tidak terbatas pada undang-undang privasi data, sebelum mengungkapkan informasi karyawannya atau informasi pribadi atau data lainnya kepada Lenovo.
- Bertanggung jawab atas
 - data dan konten basis data yang Anda sediakan untuk Lenovo sehubungan dengan Layanan Penyebaran,
 - pemilihan serta penerapan prosedur dan pengendalian terkait akses, keamanan, enkripsi, penggunaan, dan transmisi data
 - pencadangan, pemulihan, dan integritas basis data serta data yang disimpan. Dalam keadaan apa pun, Lenovo tidak bertanggung jawab atas data atau konten basis data yang hilang atau dicuri.
- Dalam waktu tiga (3) hari kerja sejak diterima pemberitahuan penyelesaian untuk melaporkan secara tertulis kekurangan kepada Lenovo. Kegagalan untuk melakukan pemberitahuan tentang kekurangan dalam periode tersebut akan mengganggu Layanan Penyebaran diterima dan lengkap.

Layanan Penyebaran tidak termasuk tetapi dapat dibeli secara terpisah:

- Layanan Pemasangan Perangkat Keras
- Data Tambahan atau migrasi beban kerja
- Penerapan Pencadangan/Pemulihan atau pemulihan bencana
- Layanan Pelatihan
- Bantuan dengan dokumen, proses, dan prosedur operasi standar Pelanggan.
- Memecahkan masalah konektivitas jaringan

Jika Konsultan tiba di lokasi dan salah satu tanggung jawab pelanggan di atas tidak dipenuhi sehingga menghalangi keberhasilan penyebaran, maka layanan akan dijadwalkan ulang dan akan dikenakan biaya tambahan.

Pelanggan dapat meminta layanan tambahan yang tidak dijelaskan dalam survei Sebelum Penyebaran dengan mengirimkan Formulir Permohonan Perubahan Proyek (*Project Change Request*, PCR) atau meminta Pernyataan Kerja (*Statement of Work*, SOW) mandiri. Layanan tambahan tersebut akan dikenakan biaya tambahan.

5.5 Layanan Lain – Layanan Pemeriksaan Kesehatan

Lenovo menawarkan Layanan Pemeriksaan Kesehatan untuk produk Lenovo serta solusi ThinkAgile. Layanan Pemeriksaan Kesehatan menilai masalah kinerja, konfigurasi, dan ketersediaan sistem pada produk yang Anda tentukan (“Layanan Pemeriksaan Kesehatan” atau “Pemeriksaan Kesehatan”).

Layanan Pemeriksaan Kesehatan ini akan disediakan oleh Lenovo atau mitra resmi Lenovo (“Konsultan”) di lokasi atau dari jarak jauh. Setelah ditentukan, konsultan Lenovo akan:

- Melakukan panggilan sebelum perencanaan untuk membahas tugas Pemeriksaan Kesehatan dan mengoordinasikan Layanan Pemeriksaan Kesehatan
- Mengambil inventaris seluruh tingkat *firmware* dan perangkat lunak serta membuat daftar rekomendasi pembaruan
- Melakukan pembaruan/peningkatan yang berlaku untuk produk yang tercakup
- Menyediakan dokumen Pascapemeriksaan Kesehatan yang memerinci inventaris asli, rekomendasi perubahan, dan perubahan aktual setiap komponen yang dipasang

Untuk cakupan terperinci Layanan Pemeriksaan Kesehatan untuk produk atau solusi Anda, tinjau survei sebelum Pemeriksaan Kesehatan yang disediakan oleh perwakilan atau mitra penjualan produk Lenovo Anda.

Tanggung Jawab Pelanggan

Anda setuju untuk:

- menetapkan pemimpin teknis untuk bertindak sebagai penghubung dengan Lenovo. Pemimpin teknis akan mengoordinasikan akses pada sumber daya Anda yang lain (seperti *programmer*, dll.) sebagaimana diperlukan.

- memastikan lokasi pusat data yang ditunjuk memiliki daya dan pendinginan yang diperlukan serta daya dan pendinginan tersebut sesuai untuk mendukung sistem yang berlaku
- memastikan koneksi daya dan jaringan yang diperlukan beroperasi penuh dan terhubung;
- memastikan seluruh *node* dan sakelar jaringan tersedia.
- bertanggung jawab untuk:
 - memperoleh produk (seperti perangkat lunak atau perangkat keras yang diperlukan) dan layanan yang menjadi andalan Lenovo untuk menyediakan Pemeriksaan Kesehatan;
 - menyediakan dan membayar layanan akses Internet atau sirkuit transportasi telekomunikasi; dan
 - kebijakan keamanan jaringan Anda sendiri dan prosedur tanggapan pelanggaran keamanan.

Layanan Pemeriksaan Kesehatan tidak termasuk hal berikut tetapi dapat dibeli secara terpisah:

- Layanan Pemasangan Perangkat Keras
- Layanan Penyebaran
- Data Tambahan atau migrasi beban kerja
- Penerapan Pencadangan/Pemulihan atau pemulihan bencana
- Layanan Pelatihan
- Bantuan dengan dokumen, proses, dan prosedur operasi standar Pelanggan.
- Memecahkan masalah konektivitas jaringan

Jika Konsultan tiba untuk Layanan Pemeriksaan Kesehatan di lokasi dan salah satu tanggung jawab pelanggan di atas tidak terpenuhi yang mencegah keberhasilan menyelesaikan layanan, maka penjadwalan ulang dapat dikenakan biaya tambahan.

Pelanggan dapat meminta layanan tambahan yang tidak dijelaskan dalam survei Pemeriksaan Kesehatan dengan mengirimkan Formulir Permohonan Perubahan Proyek (*Project Change Request*, "PCR") atau meminta Pernyataan Kerja (*Statement of Work*, "SOW") untuk layanan tersebut. Layanan tambahan tersebut akan dikenakan biaya tambahan. Tanggung jawab yang tidak secara khusus disertakan dalam Perjanjian ini karena tanggung jawab Lenovo berada di luar cakupan.

5.6 Layanan Lain – Token Layanan Profesional

Lenovo menawarkan program yang mengizinkan kredit ("Token Layanan" atau "Token") untuk dibeli sebelumnya dan dimanfaatkan pada menu layanan Lenovo yang ditentukan (<https://lenovopress.com/lp1420>) ("Menu"). Menu ini dirancang untuk digunakan sebagai panduan tentang jenis layanan yang tersedia dan menyediakan biaya Token dasar (untuk setiap layanan), yang dapat disesuaikan didasarkan pada ukuran dan cakupan pekerjaan yang diperlukan. Lenovo berhak mengubah Menu setiap saat dan tanpa pemberitahuan atau persetujuan sebelumnya. Untuk mendapatkan deskripsi terperinci dan cakupan setiap layanan dalam Menu, harap tinjau lembar data terkait di <https://lenovopress.com/lp1420>. Layanan khusus akan ditentukan sebelum layanan dimulai.

Program Token Layanan tunduk pada ketentuan di bawah:

1. Jumlah Token yang tercantum dalam menu Token Layanan mencerminkan biaya yang diperlukan untuk layanan yang dilakukan selama jam kerja standar. Token tambahan dapat diperlukan untuk layanan yang dilakukan di luar jam kerja standar, termasuk hari libur, malam hari, dan akhir pekan.
2. Perencanaan dan koordinasi sebelum pengiriman dengan Pelanggan diperlukan untuk seluruh penawaran layanan dalam Menu.
3. Token yang diperlukan untuk setiap layanan akan bervariasi didasarkan pada jumlah dan jenis produk terkait layanan.
4. Token Layanan berlaku selama periode 12 bulan sejak tanggal pembelian dan harus dijadwalkan untuk digunakan dalam periode waktu tersebut.
5. Nilai Token Layanan yang tidak dimanfaatkan dalam waktu 12 bulan akan hilang dan tidak dapat dikembalikan dananya atau digunakan untuk layanan di masa mendatang.
6. Produk Lenovo harus memiliki jaminan atau hak dukungan yang valid dengan Lenovo ketika Token Layanan dimanfaatkan.
7. Token yang diperlukan untuk setiap layanan akan dikonfirmasi sebelum layanan dimulai.
8. Mungkin ada opsi untuk menyesuaikan ukuran layanan yang terdaftar. Ukuran khusus tersebut memerlukan persetujuan Lenovo dan dapat memerlukan Token tambahan.
9. Program Token Layanan tidak ditujukan untuk mitra bisnis atau pembelian Token dalam jumlah besar untuk digunakan dengan beberapa pelanggan pengguna akhir yang tidak ditentukan. Token Layanan akan diaktifkan melalui saluran tetapi harus dijual kepada pelanggan pengguna akhir yang secara khusus diidentifikasi oleh Lenovo.

Tanggung jawab Lenovo

- Lenovo akan menghubungi pelanggan setelah pembelian untuk membantu pelanggan dalam persiapan dan perencanaan layanan.

Tanggung jawab pelanggan

- Pelanggan harus memberikan kepada Lenovo kontak pelanggan resmi untuk pemanfaatan Token Layanan dan penjadwalan layanan.
- Menghubungi perwakilan Lenovo selama periode berlaku untuk memeriksa status Token Layanan dan menjadwalkan layanan.

- Pelanggan harus segera memberikan informasi yang diminta oleh Lenovo agar Lenovo dapat menjadwalkan dan melaksanakan layanan.
- Lenovo dapat memerlukan prasyarat pelanggan sebelum layanan dimulai.

Pelanggan dapat meminta layanan tambahan yang tidak dijelaskan pada Menu dan akan meminta layanan tersebut secara tertulis. Jika Lenovo dapat melaksanakan layanan tersebut dan menyetujui permintaan tersebut, Lenovo harus memberi tahu pelanggan tentang Token yang diperlukan untuk layanan tersebut.

5.7 Layanan Lain – Manajemen Akun Teknis (*Technical Account Management*, “TAM”)

Lenovo akan menyediakan Manajemen Akun Teknis melalui satu titik kontak yang ditentukan. Manajer akun teknis yang ditentukan oleh Lenovo akan memberikan konsultasi dan manajemen siklus hidup pascapenjualan untuk produk Lenovo.

5.7.1 Deskripsi Layanan:

Lenovo harus:

- menyediakan akses langsung pada manajer akun yang ditentukan yang akan bertindak sebagai titik kontak tunggal untuk Pelanggan
- menyediakan manajemen eskalasi untuk masalah manajemen peristiwa
- melakukan rapat tinjauan bisnis dengan pelanggan satu kali (1) per kuartal atau pada frekuensi rapat yang disepakati bersama
- menyediakan rencana dukungan Pelanggan yang disepakati bersama untuk mencakup seluruh produk yang berhak diperoleh Lenovo
- memberikan rekomendasi dalam bidang pengalaman layanan dukungan Pelanggan, metrik pengiriman layanan, dan hasil layanan yang diinginkan.

5.7.2 Tanggung jawab Pelanggan:

Pelanggan Harus:

- Memiliki kontrak pemeliharaan Lenovo Infrastructure Solutions Group yang aktif
- menyediakan daftar terbaru seluruh inventaris produk Lenovo
- menyediakan daftar personel kontak utama dan informasi kontak mereka

5.8 Layanan Lain - Manajer Keterlibatan Layanan (*Service Engagement Manager*, “SEM”)

5.8.1 Deskripsi Layanan

Sebagai bagian dari layanan SEM, Lenovo akan melakukan aktivitas berikut:

- Menyediakan layanan SEM di lokasi atau jarak jauh melalui Manajer Keterlibatan Layanan selama durasi kontrak. SEM akan menjadi antarmuka utama dengan pelanggan untuk menyediakan manajemen eskalasi dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Ketersediaan SEM adalah Senin hingga Jumat pukul 09.00 hingga 17.00 waktu standar setempat.
- Menyediakan rencana dukungan Pelanggan untuk mencakup seluruh produk yang berhak diperoleh Lenovo.
- SEM akan memberikan rekomendasi dalam bidang pengalaman layanan dukungan Pelanggan, metrik pengiriman layanan, dan hasil layanan yang diinginkan.
- Memberikan bantuan di lokasi untuk menyelesaikan masalah bisnis pelanggan yang sangat penting, ketika ditentukan diperlukan oleh Lenovo. Kunjungan di lokasi akan dikenakan biaya tambahan termasuk biaya perjalanan dan akomodasi.
- SEM akan membantu, sesuai kebutuhan, untuk memudahkan komunikasi antara kelompok teknis, vendor, dan pelanggan yang berbeda.
- SEM akan berpartisipasi dalam aktivitas pra-produk (misalnya, pengiriman, pemasangan, penyebaran, dan perencanaan suku cadang, jika berlaku).
- Untuk kasus sangat penting atau gangguan pelanggan, SEM akan membantu, sesuai kebutuhan, dengan penyelesaian di seluruh vendor dan penyedia layanan yang berlaku.
- SEM akan mendukung peninjauan status sistem bulanan rutin pelanggan dan peninjauan bisnis per kuartal yang melaporkan jumlah peristiwa, waktu penyelesaian, penyebab masalah, jumlah suku cadang yang gagal di seluruh basis pemasangan.
- SEM akan memberikan informasi tentang peta jalan teknologi baru dari Lenovo.
- SEM akan melaksanakan perencanaan suku cadang untuk membantu ketersediaan stok guna mendukung pelanggan.
- SEM akan membantu kepatuhan Pelanggan terhadap praktik terbaik terkait produk yang berlaku.
- SEM akan diberikan kepada Pelanggan dalam waktu 45 hari sejak pembelian.

5.8.2 Pengecualian

Layanan tidak termasuk:

- Proses manajemen peristiwa standar, titik masuk, *login* panggilan, atau dukungan pelanggan untuk perangkat keras.
- Bantuan dengan aplikasi Pelanggan atau pihak ketiga.
- Penyelesaian kecacatan produk, penentuan masalah, atau pemecahan masalah.

- d) Bantuan dengan penerapan lingkungan pencadangan/pemulihan dan pemulihan bencana, termasuk layanan replikasi data jarak jauh.
- e) Bantuan dengan dokumen, proses, dan prosedur operasi standar atau aktivitas manajemen proyek Pelanggan.
- f) Pelatihan.
- g) Menjelaskan solusi teknis untuk peristiwa.
- h) Pemeriksaan kesehatan perangkat keras.
- i) Saran tentang *Firmware* atau BIOS untuk *Golden Image* Pelanggan.
- j) Saran kepada Pelanggan tentang penyediaan solusi sementara apabila diperlukan untuk masalah terkait pemasok HW.
- k) Bantuan di lokasi untuk menyelesaikan masalah teknis pelanggan yang sangat penting.
- l) Penggunaan atau dukungan untuk laboratorium pelanggan dan/atau perangkat keras produksi untuk mereplikasi konfigurasi pelanggan guna mereproduksi mekanisme kegagalan pelanggan.
- m) Membaca dan menafsirkan catatan kesalahan perangkat keras & catatan OS yang didukung oleh misalnya, SUSE untuk mengisolasi atau menentukan masalah pelanggan.
- n) Menyediakan pengalaman langsung dalam penggunaan perangkat keras.
- o) Kunjungan di lokasi (jika diperlukan, kunjungan di lokasi akan dikenakan biaya tambahan termasuk biaya perjalanan dan akomodasi).

5.8.3 Tanggung Jawab Pelanggan.

Pelanggan Harus:

- a) Menunjuk manajer proyek yang akan menjadi titik kontak Pelanggan untuk seluruh komunikasi terkait proyek ini dan akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Pelanggan dalam seluruh hal mengenai layanan SEM.
- b) Memberikan daftar kontak Pelanggan teknis utama dengan informasi kontak telepon dan email sebelum Layanan dimulai (melalui titik kontak Pelanggan).
- c) Menyediakan kontak Pelanggan di lokasi selama jam kerja normal di kantor pusat Pelanggan.
- d) Menyediakan akses ke bangunan/ruang tempat layanan akan dilaksanakan termasuk keamanan yang diperlukan. Jika perlu, Pelanggan harus menyediakan akses di luar jam kerja ke fasilitas Pelanggan. Biaya tambahan dapat berlaku untuk pekerjaan di luar jam kerja.
- e) Memberikan kepada Lenovo lingkungan yang aman dan akses penuh tanpa batas ke seluruh lokasi tempat layanan akan dilaksanakan. Layanan dapat dilaksanakan di lokasi Pelanggan, kecuali untuk aktivitas terkait proyek yang ditentukan oleh Lenovo sebagai yang terbaik jika dilaksanakan dari jarak jauh di lokasi Lenovo untuk menyelesaikan kewajiban dan tanggung jawabnya.
- f) Melindungi data pelanggan termasuk tetapi tidak terbatas pada informasi rahasia, perlindungan kata sandi, Enkripsi, pencadangan data, dll. Dalam keadaan apa pun, Lenovo tidak akan menanggung risiko atau tanggung jawab atas kehilangan data atau pelanggaran data.
- g) Segera mendapatkan dan memberikan kepada Lenovo seluruh persetujuan yang diwajibkan oleh Lenovo dan diperlukan oleh Lenovo untuk menyediakan layanan SEM ("Persetujuan yang Diperlukan"). Persetujuan yang Diperlukan tersebut harus mencakup izin atau persetujuan yang diperlukan dari Pelanggan untuk memberikan hak atau lisensi kepada Lenovo dan subkontraktornya untuk mengakses lokasi tempat layanan akan dilaksanakan dan mengakses, menggunakan, dan/atau memodifikasi (termasuk membuat karya turunan) perangkat keras, perangkat lunak, *firmware*, dan produk lainnya, tanpa melanggar hak kepemilikan atau lisensi (termasuk paten dan hak cipta) penyedia atau pemilik produk tersebut. Lenovo akan dibebaskan dari kewajiban pelaksanaannya apabila Pelanggan gagal untuk segera memberikan Persetujuan yang Diperlukan.
- h) Mengatasi seluruh masalah konektivitas jaringan untuk menyelesaikan masalah umum dan konektivitas jaringan.
- i) Mengatasi seluruh masalah kompatibilitas perangkat keras dan perangkat lunak.
- j) Menyesuaikan atau memberikan pengaturan untuk preferensi pengguna.
- k) Memiliki perjanjian pemeliharaan Lenovo yang aktif.
- l) Memberikan daftar terbaru seluruh inventaris produk terkait server Lenovo.
- m) Menyediakan informasi lingkungan TI yang diperlukan untuk mengembangkan rencana dukungan pelanggan. Informasi lingkungan TI akan termasuk tetapi tidak terbatas pada informasi lokasi pusat data Pelanggan, informasi tata letak mesin/rak, versi aplikasi/sistem operasi.

5.9 Layanan Lain – Layanan Penyeimbangan Karbon

Pengantar

Lenovo merupakan bisnis yang telah berkomitmen untuk memprioritaskan strategi bisnis yang berkelanjutan. Untuk mendukung kebutuhan dan komitmen Pelanggan kami, Layanan Penyeimbangan Karbon akan mengizinkan pelanggan untuk membayar guna 'menyeimbangkan' emisi karbon yang dihasilkan sehubungan dengan produk mereka dengan mendukung proyek kompensasi karbon yang diakui melalui Lenovo dan mitranya.

Untuk tujuan ketentuan ini:

Penyeimbangan CO₂ berarti - Pengurangan emisi karbon dioksida terverifikasi atau setara dalam gas rumah kaca lainnya (Protokol GRK), yang dilakukan demi mengimbangi emisi yang dilepaskan di tempat lain. Penyeimbangan diukur dalam ton metrik setara karbon dioksida (*carbon dioxide equivalent*, CO₂e). Penyeimbangan dilakukan melalui bantuan dan/atau pengaktifan beragam proyek yang mengimbangi CO₂, seperti penggunaan sumber daya energi alternatif.

1. **Dasar perhitungan Penyeimbangan CO2.** Lenovo menghitung emisi jejak karbon produk terkait untuk penyeimbangan didasarkan pada estimasi output gas rumah kaca untuk seluruh siklus hidup produk yang mencakup Produksi, pengangkutan, penggunaan produk, dan pembuangan akhir siklus. Apabila Lenovo mengetahui rentang numerik didasarkan pada sejumlah faktor perhitungan Penyeimbangan yang kami ketahui, Lenovo akan 'membulatkan' dan memilih perhitungan yang paling berdampak untuk memastikan penyeimbangan ini berdampak sebesar mungkin untuk produk yang sesuai.
2. **Perubahan dalam Metodologi.** Lenovo berhak mengubah metodologi Penyeimbangan CO2 apabila diperlukan, contohnya:
 - Apabila diwajibkan oleh hukum
 - Apabila metodologi ilmiah utama seputar akuntansi penyeimbangan karbon atau faktor lingkungan lainnya dipertanyakan secara kredibel, atau mengalami kemajuan, dan praktik kami secara wajar memerlukan pembaruan untuk menyesuaikan dengan perubahan tersebut.
3. **Perubahan terhadap Layanan.** Elemen Layanan dapat berubah apabila:
 - Lenovo secara wajar menganggap ada potensi pelanggaran undang-undang lingkungan atau undang-undang lainnya yang berlaku
 - Kewajiban Penyeimbangan CO2 lainnya diwajibkan oleh hukum.
 - Lenovo secara wajar menganggap program setara lainnya memiliki dampak keberlanjutan yang lebih besar
 - Penyedia penyeimbangan karbon Lenovo dan/atau proyek lain yang didukung telah berubah
4. **Perangkat yang Kompatibel.** Layanan Penyeimbangan CO2 hanya akan tersedia sehubungan dengan perangkat yang kompatibel. Perangkat tersebut dapat berubah.
5. **Upaya yang wajar.** Lenovo akan menggunakan upaya wajar untuk memastikan Program Penyeimbangan CO2 dan seluruh proyek pengurangan karbon yang didukungnya terjamin kualitasnya. Proyek yang didukung Lenovo saat ini mematuhi Mekanisme Pengembangan Bersih. Lenovo berhak mengubah ke standar setara sesuai dengan kebijakannya sendiri. Proyek pendukung Penyeimbangan CO2 akan didaftarkan dalam daftar Penyeimbangan CO2 terkemuka.
6. **Bukti Penyeimbangan.** Lenovo akan memberikan bukti dokumentasi layanan Penyeimbangan CO2 ini dan autentikasi program jika diminta kepada Pelanggan. Bentuk sertifikasi atau bukti dokumentasi tersebut akan sesuai dengan kebijakan Lenovo. Pengaturan sertifikasi dapat berubah menjadi bersifat mandiri atau internal, tetapi akan tetap sebanding dengan standar terkemuka di pasar.

Tidak Ada Jaminan Garansi. Lenovo tidak menjamin bahwa sertifikasi atau program Penyeimbangan CO2 yang diadakan olehnya dapat digunakan untuk tujuan hukum atau pajak. Apabila Lenovo menawarkan pilihan program pengurangan karbon partisipatif, pihaknya akan menggunakan upaya wajar tetapi tidak menjamin akan melakukan upaya terbaik yang sama. Lenovo tidak memberikan jaminan terkait keefektifan atau output proyek pengurangan karbon yang didukung oleh layanan ini.

5.10 Layanan Lain – Dukungan Penyimpanan Premier yang Ditingkatkan

Dukungan Penyimpanan Premier yang Ditingkatkan (*Premier Enhanced Storage Support*, "PESS") Lenovo terdiri atas layanan dukungan penyimpanan yang ditingkatkan berikut, yang dibeli oleh Pelanggan dengan penawaran nomor suku cadang tunggal dalam penawaran Lenovo (atau pengecer Lenovo):

- a) Dukungan Premier – Selain Dukungan Premier yang diberikan oleh Lenovo sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada pasal 4.3 'Layanan Dukungan Premier' di atas, Pelanggan akan diarahkan dan memiliki akses ke spesialis penyimpanan dalam Tim Dukungan Premier Lenovo yang akan memberikan dukungan perbaikan kepada Pelanggan sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada bagian 4.3.
- b) Penyimpanan Jarak Jauh yang Diberi Nama TAM - Lenovo akan menyediakan Manajer Akun Teknis Penyimpanan jarak jauh yang diberi nama ("TAM Penyimpanan"), yang akan tersedia selama jam kerja standar (hanya dasar 9x5, tidak tersedia selama hari libur nasional dan akhir pekan) yang disesuaikan dengan Pelanggan (Catatan: Cakupan TAM Penyimpanan akan diberikan selama cuti tahunan atau ketidakhadiran karena sakit dari Penyimpanan yang diberi nama TAM).

TAM Penyimpanan harus melaksanakan kegiatan berikut sebagai bagian dari PESS:

- o Membuat laporan TAM Penyimpanan bulanan.
- o Melakukan Pemeriksaan Kesehatan bulanan.
- o Peninjauan Bisnis Triwulanan.
- o Memantau kasus dalam Struktur Dukungan Lenovo.
- o Tanya Jawab ad hoc.

Waktu tanggapan target Penyimpanan jarak jauh yang diberi nama TAM untuk seluruh email atau panggilan telepon Pelanggan yang ditentukan akan dilakukan dalam waktu 1 hari kerja. PESS akan dikirimkan kepada Pelanggan dalam bahasa Inggris, kecuali jika disetujui lain secara tertulis oleh Lenovo.

Tanggung jawab dan ketergantungan pelanggan:

Pelanggan harus: a) menyediakan daftar terbaru dari seluruh inventaris produk Lenovo yang diperlukan oleh Lenovo untuk melaksanakan PESS; b) menyediakan daftar personel kontak utama dan informasi kontak mereka; dan c) memberikan persetujuan dan akses kepada personel dan sistem yang berlaku (misalnya, pengaturan dukungan otomatis dan pengaktifan Manajer Terpadu) sebagaimana dapat diperlukan secara wajar oleh Lenovo (dan penyedia layanan resminya) untuk mengirimkan PESS.

- c) Manajemen Kasus 24x7 - Tim dukungan Lenovo harus menyediakan pemantauan status kasus selama 24x7 dengan terus memberi tahu pemangku kepentingan internal dan eksternal, termasuk aktivitas khusus berikut:
 - o memperbarui kontak pelanggan selama perkembangan dan pengelolaan kasus, pada tingkat frekuensi dan tingkat keparahan yang disetujui dengan pelanggan; dan
 - o meningkatkan kasus dalam Lenovo apabila dianggap ada risiko dalam pencapaian Tingkat Layanan terkait.

5.11 Layanan Lainnya: Produk Diperbarui Bersertifikat Lenovo (*Lenovo Certified Refurbished, LCR*)

Produk LCR diklasifikasikan dalam tiga tingkat bersyarat berikut didasarkan pada kondisi produk yang berbeda:

- (1) Tingkat 1: Premium: produk Diperbarui Bersertifikat Lenovo dengan kualitas tertinggi yang tercakup dalam jaminan standar Lenovo dan peningkatan jika tersedia.
- (2) Tingkat 2: Keunggulan: berarti tingkat produk Diperbarui Bersertifikat Lenovo yang dapat memiliki cacat kecil dan tidak memengaruhi kinerja, serta tercakup dalam jaminan standar Lenovo dan peningkatan yang tersedia.
- (3) Tingkat 3: Baik: adalah tingkat produk Diperbarui Bersertifikat Lenovo yang dapat memiliki kerusakan dasar dan tidak memengaruhi keseluruhan fungsi, serta tercakup dalam jaminan terbatas Rusak saat Tiba (*Defective on Arrival, DOA*) selama 90 hari, layanan pascajaminan yang tersedia terbatas bergantung pada Jenis Mesin, tanggal Akhir Layanan, dan wilayah. Harap baca penawaran dan penjual untuk mengetahui perincian yang berlaku.

Tingkat Bersyarat Produk LCR: (1) Premium; dan (2) Luar Biasa; menawarkan jaminan dasar standar yang sama seperti produk baru sesuai dengan Jaminan Terbatas Lenovo sebagaimana ditemukan pada tautan berikut

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

Tingkat Bersyarat Produk LCR: (3) Baik; tidak menawarkan jaminan dasar tetapi memberikan jaminan terbatas Rusak saat Tiba (*Defective on Arrival, DOA*) selama sembilan puluh (90) hari.

Harap diperhatikan bahwa selain jaminan dasar standar Tingkat Bersyarat Produk LCR Anda untuk produk Tingkat (1) dan Tingkat (2), layanan peningkatan dan perpanjangan jaminan tambahan dapat diperoleh, harap tanya kepada perwakilan Lenovo Anda untuk tambahan jaminan Diperbarui Bersertifikat.

Jaminan terbatas DOA selama 90 hari untuk Tingkat Bersyarat Produk LCR: (3) Baik; tunduk pada persyaratan berikut:

- a) Pelanggan dapat mengembalikan Produk LCR yang Rusak Saat Tiba, sebagaimana ditentukan secara wajar oleh Lenovo, dan dibeli dari Lenovo berdasarkan Perjanjian ini dalam waktu sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pengiriman dan memperoleh kredit atau pengembalian dana dari harga beli yang dibayarkan dikurangi biaya pengiriman dan penanganan serta biaya pengisian ulang yang berlaku.
- b) Untuk mengembalikan Produk LCR, Pelanggan harus menghubungi Lenovo di AMERIKA SERIKAT dan KANADA (NA) di LVR@Lenovo.com, EROPA, TIMUR TENGAH, AFRIKA (EMEA) di lvremea@lenovo.com ASIA PASIFIK dan TIONGKOK di lvprcap@lenovo.com untuk memperoleh izin pengembalian.
- c) Pelanggan tidak boleh mengembalikan Produk Diperbarui tanpa persetujuan sebelumnya dari Lenovo.
- d) Pelanggan harus mengirimkan Produk Diperbarui kepada Lenovo sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh Lenovo, termasuk nomor PO, nomor suku cadang produk, nomor seri, dan mengasuransikan pengiriman atau menerima risiko kehilangan atau kerusakan selama pengiriman, yang semuanya ditanggung oleh Pelanggan.

Agar memenuhi syarat untuk pengembalian, Produk LCR harus dalam kondisi yang sama seperti ketika dikirimkan kepada Pelanggan, dan seluruh buku petunjuk, disket, kabel daya, perangkat lunak, dan item lain yang disertakan dengan Produk LCR juga harus dikembalikan.

6. Mitra Usaha Lenovo

Lenovo dapat mengadakan kontrak dengan pemasok dan pengecer ("Mitra Usaha Lenovo") untuk mempromosikan, memasarkan, dan mendukung Layanan tertentu; tetapi, Mitra Usaha dan pemasok tersebut merupakan badan independen dan terpisah dari Lenovo. Lenovo tidak bertanggung jawab atas tindakan atau pernyataan dari Mitra Usaha, kewajiban yang dapat mereka miliki terhadap Anda atau produk atau layanan yang mereka sediakan kepada Anda berdasarkan perjanjian mereka.

6.1 Pembelian Layanan dari Mitra Usaha Lenovo

Ketika Anda membeli Layanan dari Mitra Usaha, Mitra Usaha menetapkan biaya untuk Layanan dan ketentuan yang mengatur pembayaran biaya tersebut.

7. Pembelian Layanan dari Lenovo

Pembayaran harus dilakukan kepada Lenovo untuk Layanan ini. Kecuali untuk transaksi kartu kredit dan kartu debit, jumlah menjadi terutang setelah diterima tagihan. Anda sepakat untuk membayar sebagaimana ditentukan dalam faktur, termasuk biaya pembayaran keterlambatan. Anda bertanggung jawab untuk pajak akibat pembelian yang Anda lakukan berdasarkan Perjanjian ini.

8. Kebijakan Pengembalian/Pembatalan Lenovo

Anda dapat membatalkan Layanan dalam waktu 30 hari sejak tanggal pembelian dan memperoleh pengembalian dana atau kredit kecuali jika Anda telah mendaftar atau menggunakan Layanan tersebut. Agar memenuhi syarat pengembalian dana ini (atau kredit, jika ada), Anda harus memberi tahu Lenovo atau penjual Anda dalam waktu 30 hari sejak tanggal pembelian. Salinan faktur harus disertakan dalam pengembalian.

9. Ketersediaan Umum Layanan Lain

Karena keterbatasan geografis, tingkat Layanan tertentu mungkin tidak tersedia di seluruh dunia. Hubungi Perwakilan Lenovo atau Pengecer Anda untuk mendapatkan perincian tentang ketersediaan informasi pasar dan lokasi tertentu.

10. Pembatalan Layanan

Lenovo dapat membatalkan sebagian atau seluruh Layanan yang ditentukan dalam Perjanjian ini dengan satu bulan pemberitahuan sebelumnya kepada Anda. Jika Lenovo membatalkan Layanan yang telah Anda bayar penuh dan Lenovo belum memberikan sepenuhnya kepada Anda, maka, jika dibeli secara langsung dari Lenovo, Lenovo akan memberikan Anda pengembalian dana secara prorata, jika tidak, Anda harus menghubungi Mitra Usaha Lenovo Anda untuk memperoleh pengembalian dana.

11. Jaminan Layanan

Lenovo menjamin bahwa Layanan akan dilaksanakan menggunakan kehati-hatian dan keterampilan yang wajar sesuai dengan deskripsi tugas yang ditentukan dalam Perjanjian ini untuk Layanan Lenovo yang berlaku. Anda setuju untuk melakukan pemberitahuan tertulis tepat waktu atas kegagalan dalam memenuhi jaminan ini

SEJAUH DIIZINKAN BERDASARKAN HUKUM YANG BERLAKU, JAMINAN INI MERUPAKAN JAMINAN EKSKLUSIF DAN MEGGANTIKAN SELURUH JAMINAN ATAU KEADAAN LAIN, BAIK TERSIRAT MAUPUN TERTULIS, TERMASUK TETAPI TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN ATAU KETENTUAN TERSIRAT TENTANG KEMAMPUAN UNTUK BERADA DALAM KEADAAN PENGGUNAAN DAN PEMAKAIAN YANG BAIK DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU DAN JAMINAN ATAU KETENTUAN TANPA PELANGGARAN. SELURUH PERANGKAT LUNAK, DAN PRODUK PIHAK KETIGA DIBERIKAN "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN ATAU KETENTUAN DALAM BENTUK APA PUN. PRODUSEN, PEMASOK, PEMBERI LISENSI, ATAU PENERBIT PIHAK KETIGA DAPAT MEMBERIKAN JAMINAN MEREKA SENDIRI KEPADA ANDA.

Lenovo tidak menjamin pengoperasian bebas hambatan atau bebas kesalahan atas Layanan atau bahwa Lenovo akan memperbaiki seluruh kerusakan.

12. Batasan Tanggung Jawab

Keadaan dapat muncul apabila, karena wanprestasi di pihak Lenovo atau tanggung jawab lainnya, Anda berhak menuntut ganti rugi dari Lenovo Terlepas dari dasar yang menjadi dasar Anda berhak menuntut ganti rugi dari Lenovo (termasuk pelanggaran pokok, kelalaian, pernyataan keliru, atau tuntutan kontrak atau perbuatan melawan hukum lainnya), seluruh tanggung jawab Lenovo untuk seluruh tuntutan secara agregat yang timbul dari atau terkait masing-masing Layanan atau yang timbul berdasarkan Perjanjian ini tidak akan melebihi jumlah ganti rugi langsung aktual hingga biaya Layanan yang menjadi subjek tuntutan. Batasan ini juga berlaku terhadap subkontraktor dan pengecer dari Lenovo. Batasan ini adalah jumlah maksimum yang merupakan tanggung jawab bersama dari Lenovo, pengecer dan subkontraktornya. Jumlah berikut tidak dikenakan batasan jumlah ganti rugi atas kerusakan: a) kerusakan akibat cedera tubuh (termasuk kematian); b) kerusakan pada barang tidak bergerak; dan c) kerusakan pada barang pribadi berwujud yang menjadi tanggung jawab Lenovo secara tunggal dan hukum.

Kecuali sebagaimana diwajibkan secara tegas oleh hukum tanpa kemungkinan pengesampingan kontrak, berdasarkan keadaan apa pun, Lenovo, pengecer, atau subkontraktornya tidak bertanggung jawab atas hal-hal berikut bahkan jika telah diberitahu mengenai kemungkinan:

- a. kehilangan atas, atau kerusakan terhadap, data;
- b. kerugian khusus, insidental, bersifat peringatan, atau tidak langsung atau berdampak terhadap ekonomi; atau
- c. kehilangan keuntungan, usaha, pendapatan, muhibah, atau penghematan yang diantisipasi.

13. Umum

- 13.1. Lenovo berhak mengalihdayakan Layanan, atau bagian dari Layanan tersebut, kepada subkontraktor yang dipilih Lenovo.
- 13.2. Sejauh berlaku terhadap transaksi ini, kami masing-masing bertanggung jawab untuk pengawasan, pengarahan, pengendalian, dan pemberian kompensasi atas personel kami masing-masing.
- 13.3. Kami masing-masing dapat berkomunikasi satu sama lain melalui sarana elektronik dan komunikasi tersebut berlaku sebagai tulisan yang ditandatangani sejauh diizinkan berdasarkan hukum yang berlaku. Kode pengenal (disebut "ID Pengguna") yang tercantum dalam dokumen elektronik secara hukum cukup untuk memverifikasi identitas pengirim dan keaslian dokumen.
- 13.4. Kami masing-masing bebas menandatangani perjanjian serupa dengan pihak lain.
- 13.5. Kami masing-masing hanya memberikan pihak lain lisensi dan hak sebagaimana ditentukan dalam perjanjian lisensi yang berlaku. Tidak ada lisensi atau hak lain (termasuk lisensi atau hak berdasarkan paten) yang diberikan baik secara langsung, tersirat, maupun dengan cara lain.
- 13.6. Anda menyetujui untuk tidak mengecer Layanan ini. Usaha untuk melakukan hal tersebut menjadi batal demi hukum kecuali jika disepakati oleh Lenovo secara tertulis.

- 13.7. Anda bertanggung jawab untuk memilih Layanan yang memenuhi kebutuhan Anda dan untuk hasil yang diperoleh dari penggunaan Layanan.
- 13.8. Tidak seorang pun dari kami akan mengajukan proses hukum, terlepas dari keadaan, yang timbul dari atau terkait Perjanjian ini atau transaksi berdasarkan Perjanjian ini selama lebih dari dua tahun setelah penyebab dari tindakan tersebut timbul kecuali jika diwajibkan lain oleh hukum setempat yang berlaku. Setelah batas waktu berakhir, tindakan hukum yang timbul dari Perjanjian ini atau transaksi berdasarkan Perjanjian ini serta seluruh hak masing-masing terkait tindakan tersebut akan berakhir, kecuali jika diwajibkan oleh hukum yang berlaku terlepas dari kemungkinan pengecualian atau pembatasan kontrak.
- 13.9. Tidak seorang pun dari kami yang bertanggung jawab atas kegagalan memenuhi kewajiban yang disebabkan oleh penyebab di luar kendali mereka.
- 13.10. Tidak seorang pun dari kami yang memberikan hak kepada pihak lain untuk menggunakan merek dagang, nama dagang, atau sebutan lain milik kami (atau milik perusahaan kami) dalam promosi atau publikasi tanpa persetujuan tertulis sebelumnya.
- 13.11. Apabila terdapat ketentuan dalam Perjanjian ini yang dianggap tidak sah atau tidak dapat diberlakukan, ketentuan lainnya dalam Perjanjian ini tetap berlaku penuh.
- 13.12. Kewajiban Lenovo untuk menyediakan Layanan bersyarat bergantung pada penyelesaian proses Pendaftaran dan Aktivasi Layanan oleh Anda.
- 13.13. Lenovo dan afiliasinya, Mitra Usaha, pengecer dan subkontraktor dapat memproses, menyimpan, dan menggunakan informasi tentang transaksi Anda dan informasi kontak Anda, termasuk nama, nomor telepon, alamat, dan alamat email, untuk memproses dan memenuhi transaksi Anda. Kami juga dapat menghubungi Anda untuk memberi tahu Anda tentang penarikan kembali produk, masalah keamanan, atau tindakan layanan. Apabila diizinkan berdasarkan hukum setempat, kami dapat menggunakan informasi ini untuk menanyakan tentang kepuasan Anda terhadap produk atau layanan kami atau memberikan informasi tentang produk dan layanan lainnya. Anda dapat menolak untuk menerima komunikasi lebih lanjut dari kami setiap saat. Untuk mencapai tujuan ini, kami dapat mengalihkan informasi Anda ke pasar tempat kami menjalankan usaha; kami dapat memberikannya kepada entitas yang bertindak atas nama kami; atau kami dapat mengungkapkannya apabila diwajibkan oleh hukum. Namun, kami tidak akan menjual atau sebaliknya mengalihkan informasi identitas pribadi yang kami terima dari Anda kepada pihak ketiga untuk penggunaan pemasaran langsung mereka sendiri tanpa persetujuan Anda.
- 13.14. Masing-masing dari kami akan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap Perjanjian ini.
- 13.15. Tidak seorang pun dari kami yang dapat mengalihkan Perjanjian ini, baik secara keseluruhan maupun sebagian, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari pihak lain. Upaya untuk melakukan hal tersebut dianggap batal demi hukum. Tidak seorang pun dari kami yang akan menahan persetujuan tersebut secara tidak wajar. Pengalihan Perjanjian ini oleh masing-masing dari kami kepada afiliasi atau organisasi penerus kami melalui penggabungan atau pengambilalihan tidak akan memerlukan persetujuan dari pihak lain. Lenovo juga dapat mengalihkan haknya terhadap pembayaran berdasarkan Perjanjian ini tanpa persetujuan Anda.
- 13.16. Ketentuan yang berdasarkan sifatnya masih dapat berlaku setelah berakhirnya Perjanjian ini akan tetap berlaku hingga dipenuhi dan akan berlaku terhadap penerus dan penerima pengalihan kami masing-masing.
- 13.17. Masing-masing dari kami dengan ini mengesampingkan hak kami untuk mengajukan peradilan melalui juri atas tindakan yang timbul berdasarkan atau terkait Perjanjian ini. Konvensi Perserikatan Bangsa-bangsa tentang Kontrak Penjualan Barang Internasional tidak dapat diberlakukan.
- 13.18. Tidak ada ketentuan dari Perjanjian ini yang memengaruhi hak konsumen berdasarkan undang-undang yang tidak dapat dikesampingkan atau dibatasi oleh kontrak.

14. Cakupan Geografis dan Hukum yang Mengatur

Hak, tanggung jawab, dan kewajiban masing-masing pihak hanya berlaku di pasar pembelian kecuali bahwa seluruh lisensi berlaku sebagaimana diberikan secara khusus. Kecuali jika secara tegas dinyatakan lain, hukum dari pasar Anda membeli Layanan akan mengatur Perjanjian ini.

LAMPIRAN A – KETENTUAN KHUSUS PASAR

Untuk Albania, Aljazair, Anguila, Antigua & Barbuda, Armenia, Aruba, Azerbaijan, Bahama, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belarus, Benin, Bermuda, Bonaire, Bosnia dan Herzegovina, Botswana, Kepulauan Virgin Britania Raya, Brunei, Burkina Faso, Kamboja, Kamerun, Tanjung Verde, Kepulauan Cayman, Chad, Kosta Rika, Curacao, Republik Demokratik Kongo, Dominika, Republik Dominika, El Salvador, Etiopia, Kepulauan Faroe, Fiji, Gabon, Georgia, Ghana, Greenland, Grenada, Guinea, Guatemala, Guyana, Honduras, Islandia, Pantai Gading, Jamaika, Yordania, Kazakhstan, Kosovo, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Makau, Madagaskar, Malawi, Mali, Malta, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Montenegro, Mozambik, Myanmar, Namibia, Nepal, Nikaragua, Niger, Oman, Panama, Papua Nugini, Paraguay, Puerto Riko, Qatar, Republik Makedonia, Republik Moldova, Rwanda, Saint-Martin, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Sint Maarten, St Kitts & Nevis, St Lucia, St Vincent, Suriname, Negara Bagian Libya, Tanzania, Tajikistan, Togo, Trinidad & Tobago, Turkmenistan, Turks & Caicos, Uganda, Kepulauan Virgin AS, Uzbekistan, Zambia, dan Zimbabwe.

Layanan Tanggapan Hari Kerja Berikutnya (*Next Business Day*, “NBD”)

Karena waktu pengiriman suku cadang pasar setempat di pasar yang disebutkan di atas dapat berdampak pada pengiriman atau tanggapan hari kerja berikutnya, Lenovo tidak bertanggung jawab atas waktu pengiriman atau tanggapan hari berikutnya tersebut.

Untuk Anguilla, Antigua & Barbuda, Aruba, Bahama, Barbados, Bermuda, Bonaire, Kepulauan Virgin Britania Raya, Kepulauan Cayman, Kosta Rika, Curacao, Dominika, Republik Dominika, El Salvador, Grenada, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaika, Nikaragua, Panama, Puerto Riko, Saint-Martin, Sint Maarten, St Kitts & Nevis, St Lucia, St Vincent, Suriname, Trinidad & Tobago, Turks & Caicos, Kepulauan Virgin AS, Argentina, Brasil, Chile, Kolombia, Ekuador, Meksiko, Peru, Uruguay, dan Venezuela serta negara lain yang tidak ditampilkan pada alat bantu Pencari Lokasi Lenovo (www.lenovocator.com)

Apabila Tanggapan di Lokasi tidak tersedia, target waktu Tanggapan adalah periode waktu antara permintaan layanan pelanggan yang terdaftar dalam sistem manajemen panggilan penyedia layanan dan perwakilan yang memenuhi syarat yang menghubungi pelanggan sebagai langkah pertama dalam penentuan masalah. Untuk mendapatkan perincian selengkapnya tentang tanggapan di lokasi, hubungi Lenovo atau penyedia layanan.

Hanya untuk Singapura, Thailand, Malaysia, Filipina, Vietnam, Indonesia, Korea, dan Taiwan

Layanan di Tempat Tenaga Kerja Penuh

Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda. Anda harus menyediakan wilayah kerja yang memadai untuk pembongkaran dan perakitan kembali produk. Harap baca lampiran untuk mengetahui variasi khusus pasar. Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu. Hubungi Lenovo atau penyedia layanan untuk mendapatkan perincian tentang ketersediaan.

Pemeliharaan Preventif Tahunan

1. Pemeliharaan Preventif Tahunan oleh layanan teknisi
 - Teknisi layanan akan melaksanakan aktivitas berikut untuk mesin yang memenuhi syarat setiap tahun
 - Pemeriksaan catatan kesalahan
 - Menyelesaikan kondisi kesalahan atau mengganti suku cadang yang rusak dengan redundansi untuk mencegah pemadaman sistem
 - Inspeksi visual
2. Peningkatan kode mikro dan dukungan pemeliharaan
 - Didasarkan pada permintaan pelanggan, teknisi layanan akan meningkatkan kode mikro di lokasi pelanggan tempat mesin yang memenuhi syarat berada, sebagai aktivitas pemeliharaan preventif.
(Kode Mikro berarti *Firmware*, Kode Mikro, BIOS/uEFI, perangkat lunak Storage Manager)
 - Lenovo akan memberikan informasi pembaruan kode mikro secara elektronik
 - Peningkatan kode mikro dapat dijadwalkan oleh teknisi selama aktivitas pemeliharaan preventif tahunan.

Hanya untuk Singapura, Australia, Selandia Baru, Korea, India, dan Jepang

Layanan Pemasangan Perangkat Keras

Lenovo menawarkan layanan pemasangan perangkat keras di lokasi untuk produk Server, Penyimpanan, dan Jaringan Lenovo Infrastructure Solutions Group. Layanan ini menyediakan pemasangan perangkat keras dasar untuk peralatan baru yang dibeli dari Lenovo atau mitra Usaha Lenovo resmi, dan menyediakan pemasangan perangkat bermerek Lenovo atau yang didukung Lenovo berikut:

- Server Menara
- Server Rak
- Penutup Rak
- Produk Penyimpanan

- Produk Jaringan
- Pemasangan peralatan yang kompatibel dengan rak dalam penutup rak

Lenovo akan mengirimkan teknisi di lokasi untuk melaksanakan pemasangan rak fisik. Setelah berada di lokasi, teknisi Lenovo akan:

- Memasang peralatan di lokasi pelanggan sebagaimana ditentukan oleh penawaran layanan yang dibeli
- Menghubungkan peralatan pada daya yang disediakan pelanggan
- Memastikan peralatan beroperasi
- Memeriksa tingkat *firmware* dan meningkatkan jika diperlukan

Tanggung jawab Pelanggan:

- Memastikan peralatan yang akan dipasang dipindahkan ke lokasi tepat di lokasi pelanggan
- Memindahkan peralatan dari dermaga pemuatan atau lokasi lain ke lokasi pemasangan akhir karena teknisi Lenovo tidak akan melakukannya
- Menyediakan daya dan soket daya yang kompatibel untuk peralatan yang akan dipasang
- Menyediakan koneksi internet agar teknisi pemasangan dapat menggunakannya sesuai kebutuhan untuk menyelesaikan pemasangan
- Menyediakan ruang fisik yang memadai untuk pemasangan peralatan
- Menyediakan kabel sesuai kebutuhan untuk memudahkan pemasangan
- Menyediakan kontak yang ditunjuk untuk teknisi yang memasang
- Memastikan akses yang aman ke lokasi pemasangan untuk teknisi Lenovo
- Mengonfirmasi penjadwalan pemasangan

Jika teknisi Lenovo tiba di lokasi dan tanggung jawab pelanggan tidak terpenuhi, mencegah keberhasilan pemasangan peralatan, biaya perjalanan dapat berlaku, dan pemasangan akan disesuaikan dengan penjadwalan ulang. Pelanggan dapat meminta layanan tambahan yang tidak dijelaskan pada faktur asli. Layanan tambahan tersebut akan dilakukan secara tertulis dan akan dikenakan biaya tambahan.

Layanan Pemasangan Perangkat Keras – Layanan Pemasangan Sistem Operasi

- Lenovo menyediakan layanan ini jika dibeli dengan Layanan Pemasangan Perangkat Keras
- Lenovo akan memasang Sistem Operasi ke Server Lenovo Infrastructure Solutions Group
- Lenovo akan meningkatkan ke level Sistem Operasi Dasar
- Lenovo akan mengonfigurasi alamat IP sebagaimana diberikan oleh pelanggan
- Sistem Operasi terbatas pada Microsoft Window Server dan Linux
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan media dan lisensi yang sah

Untuk seluruh pasar yang berlaku dengan Layanan Perbaikan yang Berkomitmen (*Committed Service Repair, CSR*) di EMEA. Saat ini:

Austria, Bulgaria, Kroasia, Republik Ceko, Mesir, Prancis, Jerman, Hungaria, Italia, Kazakhstan, Maroko, Pakistan, Polandia, Portugal, Rumania, Rusia, Serbia, Slowakia, Slovenia, Spanyol, Afrika Selatan, Swiss, Turki, Ukraina, dan Belgia, Siprus, Denmark, Finlandia, Yunani, Irlandia, Israel, Luksemburg, Belanda, Norwegia, Swedia, Tunisia, Inggris Raya, UEA

Berlaku untuk tingkat layanan Perbaikan yang Berkomitmen

Tanggung Jawab Pelanggan

Agar memenuhi syarat untuk tingkat Layanan yang Berkomitmen, selain pendaftaran Layanan Lenovo dan menyediakan informasi lokasi, pelanggan harus memberikan konfigurasi mesin (jenis/model/nomor seri mesin) kepada Lenovo, termasuk seluruh opsi yang didukung dan diumumkan (kunjungi situs web Lenovo untuk mengetahui opsi yang didukung dan diumumkan), nomor suku cadang (unit yang dapat diganti di lapangan) dari seluruh opsi yang awalnya dipasang dalam konfigurasi dan tercantum dalam faktur. Pelanggan menyatakan bahwa selama periode 30 hari ("Periode Awal") setelah Lenovo menerima perincian konfigurasi yang valid dan lengkap dari pelanggan, Lenovo tidak dapat berkomitmen terhadap tingkat Layanan yang Berkomitmen dalam seluruh kasus. Selama Periode Awal, Lenovo akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memenuhi tingkat Layanan yang Berkomitmen.

Jika Anda tidak memberikan informasi yang memadai tentang konfigurasi peralatan, tingkat Layanan yang Berkomitmen hanya berlaku untuk kesalahan yang tidak memerlukan penggantian komponen atau yang dapat diselesaikan menggunakan komponen umum dasar (seperti pemroses, unit daya, kipas, papan sistem, papan ekspansi umum, dan modul memori). Pelanggan setuju untuk memberi tahu Lenovo tentang perubahan konfigurasi mesin. Jika pelanggan tidak memberi tahu Lenovo, seluruh komponen yang selanjutnya dipasang harus dikecualikan dari Perjanjian. Pelanggan juga setuju untuk memberi tahu Lenovo tentang perubahan lokasi mesin. Pelanggan harus memberikan perincian konfigurasi mesin, salinan faktur (dengan harga yang disunting), dan perubahan konfigurasi mesin secara tertulis ke alamat email yang berlaku di: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Hanya untuk Inggris Raya, Irlandia Utara, Prancis, Denmark, Swedia, Norwegia, dan Finlandia

Berlaku untuk Layanan - Ketersediaan Layanan

Inggris Raya dan Irlandia Utara - Layanan tidak tersedia di Gibraltar, Wilayah Luar Negeri Inggris Raya, atau Kepulauan Inggris, Welsh, Irlandia, Skotlandia, dan Channel

Prancis – Kecuali jika Ditentukan sebaliknya oleh Lenovo - Layanan tidak tersedia di Wilayah Luar Negeri Prancis Denmark, Swedia, Norwegia, dan Finlandia – Layanan tidak tersedia di kepulauan tanpa koneksi jalan ke daratan utama

Hanya untuk Rusia dan Kazakhstan

Suku Cadang yang Berkomitmen NBD Resp (juga dikenal sebagai Waktu Pengadaan Suku Cadang yang Berkomitmen (*Committed Parts Procurement Time*, CPPT) 9x5 di Lokasi atau Waktu Pengadaan Suku Cadang yang Berkomitmen 9x5 yang Dipasang Teknisi)

Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui telepon, teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi. Teknisi akan tiba dengan suku cadang layanan pada hari kerja berikutnya setelah panggilan telepon. Layanan ini tersedia pada saat jam kerja normal, tidak termasuk hari libur nasional dan akhir pekan. Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu. Jika mesin berada di luar lokasi tempat layanan tersedia, hanya suku cadang layanan yang akan dikirimkan pada hari kerja berikutnya setelah panggilan telepon. Wilayah layanan dapat ditemukan di www.lenovocator.com. Hubungi Lenovo atau penyedia layanan untuk mendapatkan perincian tentang ketersediaan.

Layanan ini harus didaftarkan bersama lokasi produk Anda dengan Lenovo. Kegagalan dalam memberikan informasi ini untuk produk Anda dapat mengakibatkan ketidakmampuan Lenovo untuk memenuhi tingkat layanan yang Anda beli. Jika Anda mengubah lokasi produk, Anda harus memperbarui Lenovo dengan lokasi baru bersama Lenovo sebelum dipindahkan untuk memastikan kelayakan lanjutan dari tingkat layanan Anda. Jika tingkat layanan yang sama tidak tersedia di lokasi baru Anda, tingkat layanan akan diubah ke tingkat terdekat yang dapat dicapai dan saat ini tersedia di lokasi baru sebagaimana ditentukan oleh Lenovo. Instruksi untuk memberikan informasi lokasi dapat ditemukan di <https://support.lenovo.com/productregistration>. Layanan ini mungkin tidak tersedia hingga tiga puluh (30) hari setelah informasi lokasi diberikan.

Hanya untuk Rusia, Ukraina, dan Kazakhstan

Hanya Dukungan Jarak Jauh dan Suku Cadang

Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui telepon, suku cadang termasuk suku cadang FRU (unit penggantian lapangan) akan dikirimkan ke lokasi yang diminta untuk layanan mandiri pada hari kerja berikutnya setelah panggilan telepon. Layanan ini tidak termasuk teknisi layanan yang dikirimkan ke lokasi. Suku cadang harus diganti dengan biaya sendiri dan tenaga kerja pelanggan serta suku cadang yang rusak harus dikembalikan sesuai dengan instruksi yang disertakan dengan suku cadang. Layanan ini tersedia pada saat jam kerja normal, tidak termasuk hari libur nasional dan akhir pekan.

Hanya untuk Ukraina

Perjanjian tingkat layanan saat ini sedang disampaikan berdasarkan upaya yang wajar secara komersial, dan waktu perbaikan tidak dapat dijamin.

Hanya untuk Jepang

Entri Layanan Lenovo

Penawaran ini menyediakan layanan A - Suku Cadang yang Dipasang Teknisi yang dijelaskan di bawah.

Pemilihan Nilai Layanan Lenovo

Penawaran ini menyediakan layanan A - Suku Cadang yang Dipasang Teknisi dan B - Pemeriksaan Perangkat Keras & Peningkatan Kode Mikro oleh Teknisi yang dijelaskan di bawah.

Pemilihan Nilai Layanan Lenovo Plus

Penawaran ini menyediakan layanan B - Pemeriksaan Perangkat Keras & Peningkatan Kode Mikro oleh Teknisi yang dijelaskan di bawah.

A – 24x7 (juga dikenal sebagai Suku Cadang yang Dipasang Teknisi 24x7 atau Perbaikan di Lokasi 24x7)

Jika masalah produk Anda tidak dapat diselesaikan melalui telepon, maka Lenovo akan menentukan tindakan terbaik untuk perbaikan di lokasi Anda. Teknisi layanan akan dikirimkan ke lokasi Anda sebagaimana disetujui antara Lenovo dan Anda. Layanan ini tersedia selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu, sepanjang tahun. Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu tempat tersedia transportasi umum dan/atau jalur pengangkutan. Hubungi Lenovo atau penyedia layanan untuk mendapatkan perincian tentang ketersediaan.

B - Pemeriksaan Perangkat Keras & Peningkatan Kode Mikro oleh Teknisi

Deskripsi Layanan

1. Pemeriksaan Perangkat Keras oleh layanan teknisi

Teknisi layanan akan melaksanakan pemeriksaan berikut untuk mesin yang memenuhi syarat setiap tahun sejak tanggal mulai layanan hingga tanggal akhir layanan.

- a) Pembersihan
- b) Pemeriksaan catatan kesalahan
- c) Inspeksi visual

2. Peningkatan kode mikro dan dukungan pemeliharaan
 - a. Didasarkan pada permintaan pelanggan, teknisi layanan akan mendapatkan (mengunduh) dan meningkatkan (memasang dan mengaktifkan) kode mikro di lokasi pelanggan tempat mesin yang memenuhi syarat berada, sebagai pemeliharaan atau pemeliharaan preventif. Kode Mikro di sini berarti *Firmware*, Kode Mikro, BIOS/uEFI, Storage Manager, Storage Software (hanya Kelompok Storwize)
 - b. Lenovo akan memberikan informasi pembaruan kode mikro secara elektronik
 Peningkatan kode mikro oleh teknisi sebagai pemeliharaan preventif akan dijadwalkan bersama Pemeriksaan Perangkat Lunak tahunan.

Prasyarat layanan ini

1. Mesin yang memenuhi syarat harus dilindungi oleh layanan Peningkatan Jaminan atau Pascajaminan.
2. Untuk peningkatan perangkat lunak penyimpanan, mesin yang memenuhi syarat harus dilindungi oleh layanan pemeliharaan Perangkat Lunak.
3. Jam cakupan layanan yang ditentukan dalam jaminan atau layanan Peningkatan Jaminan atau Pascajaminan diterapkan.
4. Pelanggan perlu menunjuk narahubung dan memberikan informasi yang diperlukan kepada Lenovo.
5. Pelanggan bertanggung jawab untuk mengonfirmasi operasi mesin dan memverifikasi data setelah layanan dilakukan oleh teknisi layanan.
6. Tingkat kode yang akan dipasang dan jadwal kerja diatur didasarkan pada pembahasan antara pelanggan dan Lenovo.
7. Pencadangan data harus diselesaikan oleh pelanggan sebelum layanan ini diberikan.
8. Tidak akan ada penggantian biaya layanan, bahkan jika layanan peningkatan kode mikro tidak dilakukan karena frekuensi perlisian kode.
9. Jadwal Pemeriksaan Perangkat Keras diatur didasarkan pada permintaan pelanggan dan tidak akan ada penggantian biaya layanan bahkan jika layanan tidak dilaksanakan.
10. Jika ada prasyarat untuk Sistem Operasi dan tingkat kode perangkat eksternal yang terhubung, maka harus ditingkatkan oleh pelanggan sebelum layanan diberikan.

Dukungan Pengaturan 90 (*Setup Support 90, SS90*) & Dukungan Pengaturan Plus (*Setup Support Plus, SS Plus*)

Lenovo menyediakan dukungan teknis jarak jauh untuk pengaturan perangkat keras melalui email. Layanan ini tersedia 9.00-17.00 Senin-Jumat (Tidak termasuk hari libur).

SS90 - Jangka waktu layanan adalah tiga bulan sejak tanggal mulai jaminan.

SS Plus – Jangka waktu layanan dapat 1, 3, atau 5 tahun.

Layanan mencakup:

- Dukungan Pemasangan Perangkat Keras
- Dukungan Pemasangan Sistem Operasi (Windows, Linux)
- Dukungan Pemasangan *Driver* Perangkat dan *Firmware*
- Identifikasi masalah yang diketahui
- Dukungan Tanya Jawab untuk buku petunjuk yang disertakan dalam pengiriman

Layanan tidak mencakup:

- Dukungan program yang Anda gunakan di lingkungan yang tidak disebutkan dalam buku petunjuk
- Dukungan program yang tidak didukung oleh server Lenovo
- Dukungan program yang telah diubah oleh pelanggan
- Konsultasi dan pengaturan kinerja
- Berbagai pengaturan didasarkan pada lingkungan unik Anda
- Pengaturan koneksi sakelar pihak ketiga
- Pemasangan, cara menggunakan dan memecahkan masalah aplikasi seperti VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Metode pengaturan desain Pencadangan/Pemulihan
- Pengaturan Salinan Flash, Salinan Volume, dan Salinan Jarak Jauh
- Migrasi sistem atau data

Hanya untuk Korea

Layanan Pemeliharaan Preventif (*Preventative Maintenance, PM*)

Lenovo menawarkan layanan pemeliharaan preventif (*preventive maintenance, PM*) perangkat keras di lokasi untuk server Lenovo System x

- a. Pemeriksaan dan peninjauan catatan sistem untuk verifikasi status kesehatan sistem
- b. Layanan pembaruan *firmware* jika pembaruan sangat penting diperlukan
- c. Pembaruan *driver* perangkat jika pembaruan sangat penting diperlukan

Kerangka Acuan:

- a. Layanan ini hanya berlaku untuk mesin yang memiliki jaminan Lenovo.
- b. Layanan PM akan diberikan setiap tiga bulan
- c. Pencadangan data menjadi tanggung jawab pelanggan dan harus dilakukan oleh pelanggan sebelum layanan ini dilakukan

Layanan Perpanjangan Waktu

Siaga di lokasi pelanggan selama status sistem kritis

- a. Layanan perubahan & penataan ulang Konfigurasi HW
- b. Layanan Relokasi HW di bangunan atau lantai yang sama
- c. Layanan peningkatan suku cadang opsi HW

Lenovo akan mengirimkan teknisi di lokasi untuk melaksanakan pekerjaan ketika pelanggan meminta dukungan.

Kerangka Acuan:

- a. Layanan ini hanya berlaku untuk mesin dengan jaminan Lenovo dan kontrak MA.
- b. Layanan yang diminta di luar jam kerja normal hanya akan dilaksanakan untuk mesin dalam kontrak 24 jam.
- c. Waktu dukungan mencakup waktu tambahan dengan perencanaan, perjalanan, dll.
- d. Perincian pelanggan akhir harus diberikan kepada Lenovo ketika layanan dibeli melalui BP.
- e. Minimal, permintaan dukungan 4 jam diperlukan setiap kali.
- f. Pencadangan data menjadi tanggung jawab pelanggan dan harus dilakukan oleh pelanggan sebelum layanan ini diberikan
- g. Layanan HW MA, Sistem Operasi, pemasangan ulang perangkat lunak aplikasi, konfigurasi awal, Pemulihan data tidak termasuk dalam layanan ini dan menjadi tanggung jawab pelanggan

Layanan Perangkat Lunak di Lokasi

Lenovo menyediakan dukungan di lokasi sebagai tanggapan atas permintaan layanan pelanggan untuk dukungan perangkat lunak sebagai berikut:

Layanan di lokasi perangkat lunak Lenovo menyediakan dukungan sebagai berikut:

- a. Dukungan Masalah untuk OS (Linux/Windows) didasarkan pada Lenovo X86
- b. Dukungan di lokasi untuk dukungan masalah
- c. Dukungan 24*7
- d. Melaksanakan pemeriksaan Sistem secara Berkala (Triwulanan)

Kerangka Acuan:

- a. Layanan ini TIDAK termasuk Langganan (Lisensi).
- b. Untuk mendukung kerusakan Baru, Langganan harus dikontrak secara terpisah.
- c. Layanan ini HANYA untuk OS(Linux/Windows) dan pada mesin dengan jaminan Lenovo

Hanya untuk Australia

Hal berikut ditambahkan ke Bagian 11 (Jaminan Layanan):

Pemberitahuan Penting:

PERJANJIAN LAYANAN JAMINAN INI MEMBERI HAK HUKUM TERTENTU KEPADA ANDA. ANDA JUGA MEMILIKI HAK LAINNYA BERDASARKAN HUKUM, TERMASUK HAK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG KONSUMEN AUSTRALIA. TIDAK ADA KETENTUAN DALAM JAMINAN INI YANG MEMENGARUHI HAK MENURUT UNDANG-UNDANG ATAU HAK BERDASARKAN HUKUM, TERMASUK HAK YANG TIDAK DAPAT DIKECUALIKAN ATAU TERBATAS BERDASARKAN KONTRAK.

Kami diwajibkan oleh Undang-Undang Konsumen Australia untuk menyertakan pernyataan berikut:

Produk kami dilengkapi jaminan yang tidak dapat dikecualikan dalam Undang-Undang Konsumen Australia. Anda berhak melakukan penggantian pengembalian dana atas kegagalan besar dan kompensasi atas kerugian atau kerusakan yang dapat diperkirakan secara wajar. Anda juga berhak memperbaiki atau mengganti produk jika produk tidak memiliki kualitas yang dapat diterima dan kegagalan tersebut tidak mengakibatkan kegagalan besar.

Tidak ada ketentuan dalam Perjanjian Layanan Jaminan ini yang akan berlaku untuk mengecualikan, membatasi, atau mengubah penerapan ketentuan dari Lampiran 2 *Undang-Undang Persaingan dan Konsumen Tahun 2010 (Cth)* atau peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen Negara Bagian atau Wilayah ("Peraturan Perundang-undangan Terkait"), pelaksanaan hak yang diberikan oleh ketentuan tersebut, atau tanggung jawab Lenovo atas pelanggaran ketentuan, jaminan, atau garansi yang tersirat dalam ketentuan tersebut, apabila Peraturan Perundang-undangan Terkait akan membatalkannya. Sejauh diizinkan oleh hukum berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Terkait, Lenovo secara tegas membatasi tanggung jawabnya atas pelanggaran ketentuan, jaminan, atau garansi yang tersirat berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Terkait, atas pilihan Lenovo:

- (a) Dalam hal produk, salah satu atau beberapa hal berikut:
 - (i) penggantian produk atau persediaan produk yang setara;
 - (ii) perbaikan produk;
 - (iii) pembayaran biaya penggantian produk atau perolehan produk yang setara; atau
 - (iv) pembayaran biaya perbaikan produk tersebut; atau
- (b) dalam hal layanan:
 - (i) penyediaan layanan lagi; atau
 - (ii) pembayaran biaya untuk penyediaan kembali layanan.

Bagian 13.13 dihapuskan dan diganti dengan hal berikut:

Jika Anda memperoleh Layanan berdasarkan Perjanjian ini, informasi kontak Anda, termasuk nama, nomor telepon, alamat, dan alamat email dapat dikumpulkan oleh Lenovo dari Anda secara langsung atau dari penyedia layanan resmi kami serta digunakan sehubungan dengan pelaksanaan Layanan jaminan. Kami juga dapat menghubungi Anda untuk menanyakan tentang kepuasan Anda atas layanan jaminan kami atau menyampaikan tentang penarikan kembali produk atau masalah keamanan. Untuk memenuhi tujuan ini, kami dapat memberikan informasi Anda kepada pihak ketiga atau entitas terkait yang kami gunakan untuk mendukung penyediaan Layanan Jaminan kami. Pihak ketiga ini dan entitas terkait dapat berlokasi di luar Australia. Pasar terkait berubah dari waktu ke waktu (misalnya, ketika kami mengubah pengaturan dukungan pihak ketiga kami) dan tidak praktis bagi kami untuk menyebutkan pasar tersebut di sini. Kami mewajibkan seluruh pihak yang menerima informasi kontak Anda untuk hanya menggunakan informasi tersebut untuk tujuan mendukung kami menyediakan Layanan Jaminan serta mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi informasi kontak Anda dari penggunaan atau pengungkapan tanpa izin. Kami juga dapat mengungkapkan informasi kontak Anda apabila diperlukan atau diizinkan oleh hukum. Kebijakan privasi Lenovo tersedia di <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Kebijakan kami memuat perincian tentang proses yang kami lakukan untuk mengelola pertanyaan atau keluhan terkait penanganan informasi pribadi.

Berikut ditambahkan sebagai Bagian baru pada poin 13:

- 13.19 Ketika Layanan melibatkan penggantian produk atau suku cadang, produk atau suku cadang yang diganti menjadi milik Lenovo dan produk atau suku cadang pengganti menjadi barang milik Anda.
- 13.20 Hanya produk dan suku cadang Lenovo yang tidak diubah dan memenuhi syarat untuk penggantian. Produk atau suku cadang pengganti yang disediakan oleh Lenovo akan berada dalam kondisi penggunaan yang baik dan memiliki fungsi yang setara dengan produk atau suku cadang asli. Produk atau suku cadang pengganti dapat merupakan barang yang tidak baru.
- 13.21 Kecuali sejauh diizinkan oleh hukum, produk atau suku cadang pengganti akan dijamin untuk jumlah sisa periode dari produk asli.
- 13.22 Produk dan suku cadang yang diberikan untuk diperbaiki dapat diganti dengan produk atau suku cadang yang diperbarui dengan jenis sama seperti jenis yang sedang diperbaiki. Produk dan suku cadang yang diperbaiki dapat diperbaiki menggunakan suku cadang yang diperbarui. Perbaikan produk dapat mengakibatkan kehilangan data, jika produk yang akan diperbaiki mampu menyimpan data yang dihasilkan pengguna.

Hanya untuk India

Bagian 13.8 dihapuskan dan diganti dengan hal berikut:

Tidak seorang pun dari kita akan mengajukan tindakan hukum, apa pun bentuknya, yang timbul dari atau terkait Perjanjian ini atau transaksi di dalamnya lebih dari dua tahun setelah penyebab tuntutan hukum timbul, kecuali jika diwajibkan lain oleh hukum yang berlaku. Setelah batas waktu berakhir, tindakan hukum yang timbul dari Perjanjian ini atau transaksi berdasarkan Perjanjian ini serta seluruh hak masing-masing terkait tindakan tersebut akan berakhir, kecuali jika diwajibkan oleh hukum yang berlaku terlepas dari kemungkinan pengecualian atau pembatasan kontrak.

Hanya untuk Indonesia

Berikut ditambahkan sebagai sub-Bagian baru pada poin 13:

- 13.23 Para pihak dengan ini mengecualikan ketentuan Pasal 1266 KUHP Indonesia sejauh ketentuan tersebut mewajibkan keputusan pengadilan untuk pengakhiran sepihak terhadap Perjanjian ini.
- 13.24 Seluruh pemberitahuan, permintaan, laporan, atau komunikasi lainnya akan dilakukan dalam bahasa Inggris.
 - (i) Apabila terjadi ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran antara versi bahasa Indonesia dan versi bahasa Inggris, versi bahasa Indonesia akan dianggap diubah secara otomatis (berlaku sejak tanggal penandatanganan versi bahasa Inggris) agar bagian terkait dari versi bahasa Indonesia konsisten dengan bagian terkait dari versi bahasa Inggris
 - (ii) Masing-masing pihak (i) mengakui bahwa, atas persetujuannya, Perjanjian ini sebagian besar telah dinegosiasikan dalam bahasa Inggris; (ii) menyatakan bahwa pihaknya telah membaca dan sepenuhnya memahami isi serta konsekuensi Perjanjian ini; (iii) menyatakan jika pihaknya telah membuat dan menandatangani Perjanjian ini secara bebas tanpa paksaan, dan (iv) menyatakan bahwa pihaknya telah menerima saran hukum masing-masing sehubungan dengan Perjanjian ini.

Bagian 14 dihapuskan dan diganti sebagai berikut:

Perjanjian ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai undang-undang Republik Indonesia, terlepas dari pertentangan prinsip undang-undang yurisdiksinya atau yurisdiksi lainnya. Seluruh klaim atau sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan Perjanjian ini akan diadili secara eksklusif dan sesuai dengan aturan ("Aturan") arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia ("BANI"). Untuk tujuan tersebut, masing-masing pihak secara tidak dapat ditarik kembali menyetujui yurisdiksi eksklusif dan tempat arbitrase tersebut, dan mengesampingkan: (i) penolakan yang dapat dimilikinya terhadap proses hukum yang diajukan dalam arbitrase tersebut, (ii) klaim yang menyatakan bahwa proses hukum tersebut telah diajukan pada tingkat pengadilan yang salah, dan (iii) hak keberatan (sehubungan dengan proses hukum tersebut) bahwa arbitrase tersebut tidak memiliki yurisdiksi atas pihak tersebut. Tanpa membatasi sifat umum dari ketentuan sebelumnya, masing-masing pihak secara khusus dan secara tidak dapat dicabut kembali setuju terhadap yurisdiksi pribadi dan pokok persoalan untuk klaim atau sengketa di BANI, dan terhadap penyediaan layanan sehubungan dengan klaim atau sengketa tersebut dengan mengirimkan surat atas klaim atau sengketa tersebut melalui surat, pos bersertifikat atau terdaftar yang sudah dibayar

sebelumnya oleh pihak tersebut, kepada alamat yang dijelaskan dalam, atau ditetapkan sesuai dengan, Perjanjian ini. Sejauh diizinkan oleh hukum, masing-masing pihak dengan ini secara tegas mengecualikan (atas nama pihaknya dan atas nama pihak atau entitas yang mengklaim berasal dari pihak tersebut) hak atas persidangan yang dikepalai oleh juri dalam tindakan, gugatan, proses hukum, atau tuntutan balik dalam jenis apa pun yang timbul dari atau sehubungan dengan Perjanjian ini atau pokok persoalan Perjanjian ini. Arbitrase harus dilaksanakan di Jakarta pada fasilitas BANI dengan satu arbiter yang ditunjuk sesuai dengan Aturan. Pemberitahuan arbitrase, tanggapan, atau komunikasi lainnya yang diberikan kepada atau oleh salah satu pihak ke arbitrase akan diberikan serta dianggap telah diterima sebagaimana dijelaskan dalam Aturan. Biaya arbitrase akan ditentukan dan dibayarkan oleh para pihak yang menghadiri arbitrase sebagaimana dijelaskan dalam Aturan. Masing-masing pihak dengan ini melepaskan hak yang dapat dimilikinya untuk mencari banding atau pemulihan dari putusan atau keputusan arbiter yang terdapat di dalamnya dan setuju bahwa, sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Republik Indonesia tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (“Undang-Undang Arbitrase”), tidak ada pihak yang dapat mengajukan banding pada pengadilan atas putusan atau keputusan arbitrase yang terdapat di dalamnya.

Hanya untuk Malaysia

Hal berikut telah ditambahkan dalam Pasal 13.13:

Anda dapat mengajukan pertanyaan atau keluhan, serta mengakses atau memperbaiki informasi tersebut atau membatasi pemrosesan data pribadi dengan menghubungi Pejabat Privasi Data melalui telepon di +603 7710 9012 atau melalui email di Lenovomy@lenovo.com. Harap diperhatikan bahwa Lenovo dan Perusahaan yang menjadi bagiannya perlu memproses informasi tersebut sehubungan dengan Perjanjian ini, produk, atau Layanan. Apabila tidak, Lenovo tidak akan dapat menerapkan pelaksanaan Perjanjian ini. Anda menyatakan dan menjamin bahwa persetujuan individu yang informasinya telah Anda ungkapkan ke Lenovo dan Perusahaan yang menjadi bagiannya telah diperoleh secara mencukupi agar Lenovo dan Perusahaan yang menjadi bagiannya dapat memproses informasi tersebut untuk tujuan terkait Perjanjian ini, serta produk atau Layanan.

Hanya untuk Selandia Baru

Hal berikut ditambahkan pada Bagian 11 (Jaminan Layanan):

Tanpa mengabaikan ketentuan lain dari Syarat dan Ketentuan ini, layanan yang disediakan oleh Lenovo tunduk pada jaminan dan ketentuan wajib dari Undang-Undang Jaminan Konsumen Tahun 1993 (“Undang-Undang”) kecuali jika Anda adalah bisnis atau disediakan oleh Lenovo untuk tujuan bisnis, yakni dalam hal ini sesuai dengan pasal 43 Undang-Undang, Lenovo dan Anda dengan ini setuju bahwa Undang-Undang tersebut tidak akan berlaku untuk Syarat dan Ketentuan ini.

Hal berikut telah ditambahkan dalam Pasal 13.13

Lenovo tidak dapat melaksanakan layanan kami berdasarkan jaminan ini jika Anda menolak memberikan informasi atau menolak pengalihan informasi Anda ke agen atau kontraktor kami. Anda berhak mengakses informasi pribadi dan meminta perbaikan terhadap kesalahan di dalamnya sesuai Undang-Undang Privasi Tahun 1993 dengan menghubungi Lenovo (Australia & Selandia Baru) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Alamat: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Telepon: +61 2 8003 8200. Email: lensyd_au@lenovo.com.

Hanya untuk Singapura/Vietnam/Kamboja/Brunei/Laos/Myanmar

Hal berikut telah ditambahkan dalam Pasal 13.13

Anda setuju bahwa apabila Anda memberikan Informasi Pribadi kepada Lenovo, Anda menyetujui bahwa Anda mematuhi seluruh Persyaratan Perlindungan Data yang berlaku dan Anda akan memastikan pihak ketiga yang memberikan informasi tersebut kepada Anda, mematuhi seluruh Persyaratan Perlindungan Data yang berlaku. Secara khusus, Anda setuju untuk tidak mengalihkan Data Pribadi di luar wilayah Singapura tanpa persetujuan sebelumnya dari Lenovo dan harus menanggapi (dan memberikan bantuan yang wajar kepada Lenovo dalam menanggapi) permintaan atau pertanyaan dari individu yang Data Pribadinya telah Anda kumpulkan (apabila ada), proses, gunakan, atau ungkapkan, untuk mendapatkan informasi tentang Data Pribadi mereka atau cara data tersebut telah digunakan dan/atau untuk perbaikan Data Pribadi tersebut. Persyaratan Perlindungan Data harus mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2012) dan peraturan dan/atau pedoman yang diterapkan atau dibuat berdasarkan undang-undang tersebut serta peraturan perundang-undangan serupa di Wilayah tersebut. Data Pribadi harus mencakup segala hal yang tercantum dalam Persyaratan Perlindungan Data yang berlaku, yaitu, data, baik benar maupun tidak, mengenai individu yang dapat diidentifikasi — (a) dari data tersebut; atau (b) dari data tersebut dan informasi lain yang dapat diakses oleh organisasi atau kemungkinan besar dapat diakses oleh organisasi.

Berikut ditambahkan sebagai sub-Bagian baru pada Bagian 13:

13.25 Sesuai dengan hak yang diberikan kepada afiliasi Lenovo sebagaimana disediakan di bagian lain dalam Perjanjian ini, individu yang bukan merupakan pihak dalam Perjanjian ini berdasarkan Kontrak (Hak Pihak Ketiga) tidak berhak

memberlakukan ketentuannya.

Bagian 14 dihapuskan dan diganti sebagai berikut:

Perjanjian ini akan diatur oleh dan ditafsirkan berdasarkan undang-undang Singapura, terlepas dari pertentangan prinsip undang-undang yurisdiksinya atau yurisdiksi lainnya. Seluruh klaim atau sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan Perjanjian ini akan diadili secara eksklusif oleh pengadilan yang berlokasi di Singapura.

Hanya untuk Hong Kong dan Makau

Berikut ditambahkan sebagai sub-Bagian baru pada Bagian 13:

13.26. Sesuai dengan hak yang diberikan kepada afiliasi Lenovo sebagaimana disediakan di bagian lain dalam Perjanjian ini, individu yang bukan merupakan pihak dalam Perjanjian ini berdasarkan Undang-Undang (Bab 623) Kontrak (Hak Pihak Ketiga) tidak berhak memberlakukan ketentuannya.

Bagian 14 dihapuskan dan diganti sebagai berikut:

Perjanjian ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan undang-undang S.A.R. Hong Kong, terlepas dari pertentangan prinsip undang-undang yurisdiksinya atau yurisdiksi lainnya. Seluruh klaim atau sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan Perjanjian ini akan diadili secara eksklusif oleh pengadilan yang berlokasi di S.A.R. Makau.

Hanya untuk Taiwan

Berikut ditambahkan sebagai sub-Bagian baru pada Bagian 13:

13.27. Anda menyatakan bahwa Anda telah menerima periode peninjauan perundang-undangan serta informasi terkait pendaftaran dan aktivasi selanjutnya setelah membeli layanan serta meninjau syarat dan ketentuan Perjanjian.