



Lenovo Infrastructure Solutions Group

Accordo sui Servizi

AVVISO: SI PREGA DI LEGGERE ATTENTAMENTE LE SEGUENTI CONDIZIONI. IL PRESENTE ACCORDO SUI SERVIZI DI LENOVO INFRASTRUCTURE SOLUTIONS GROUP (L'“ACCORDO”) È UN ACCORDO LEGALE VINCOLANTE TRA IL CONTRAENTE E LA SOCIETÀ AFFILIATA LENOVO DESCRITTA DI SEGUITO (“LENOVO” O “NOI”). NEL MOMENTO IN CUI IL CONTRAENTE UTILIZZA O REGISTRA UN SERVIZIO, ACCETTA LE PRESENTI CONDIZIONI. SE NON VUOLE ACCETTARE LE PRESENTI CONDIZIONI, DEVE EVITARE DI UTILIZZARE O REGISTRARE IL SERVIZIO. DEVE INVECE AVVERTIRE LENOVO O IL SUO RIVENDITORE ENTRO TRENTA (30) GIORNI DALLA DATA DELL'ACQUISTO PER ANNULLARE IL SERVIZIO E OTTENERE IL RIMBORSO. UNA VOLTA CHE IL CONTRAENTE AVRÀ REGISTRATO QUESTO SERVIZIO, LENOVO NON FORNIRÀ ALCUN RIMBORSO.

Entità Contraente: Il presente Accordo viene stipulato tra il Contraente e Lenovo nel mercato in cui il Contraente ha acquistato il Servizio. Se Lenovo non individua alcuna società affiliata nel Paese di acquisto, allora la parte contraente Lenovo è Lenovo Global Technology HK Ltd.

1. Argomenti trattati nel presente Accordo

Il presente Accordo, insieme alla Dichiarazione di Garanzia Limitata, costituisce l'intero accordo tra il Contraente e Lenovo, per quanto riguarda l'Estensione della Garanzia, l'Aggiornamento della Garanzia, la Post-Garanzia e gli Altri Servizi (ciascuno un “Servizio”) venduti tramite un Numero Parte per i prodotti indicati sulla sua fattura o sulla conferma dell'ordine. Il presente Accordo soppianta e sostituisce eventuali precedenti comunicazioni orali o scritte intercorse tra il Contraente e Lenovo in merito a qualsiasi Servizio. Eventuali condizioni aggiuntive o differenti in qualsiasi ordine o comunicazione scritta inviata dal Contraente saranno considerate nulle e prive di validità. Il presente Accordo modifica la Dichiarazione di Garanzia Limitata soltanto come specificato di seguito. Il presente Accordo comprende le descrizioni dei Servizi disponibili tramite un Numero Parte. Non tutti i servizi sono disponibili in tutte le regioni o in tutti i mercati e i Termini Specifici per il Mercato stabiliti nell'Appendice A avranno la precedenza su qualsiasi termine nel corpo principale del presente Accordo. Il presente Accordo si applica solo al Servizio che il Contraente ha acquistato. Qualsiasi Servizio acquistato ai sensi del presente Accordo sarà fornito secondo le descrizioni pertinenti riportate di seguito.

2. Argomenti non trattati nel presente Accordo

L'ambito dei Servizi offerti da Lenovo ai sensi del presente Accordo non copre quanto segue: (i) funzionamento ininterrotto o privo di errori di un prodotto; (ii) perdita o danneggiamento dei dati del Contraente; (iii) qualsiasi programma software, sia fornito a corredo del prodotto che installato successivamente; (iv) guasti o danni derivati da usi impropri, abusi, incidenti, modifiche, condizioni fisiche o ambientali inadeguate (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, condizioni che si rivelano inadeguate a proteggere i prodotti da corrosione, contaminazione, ecc.), disastri naturali, sbalzi di tensione, manutenzione impropria o uso non conforme alle specifiche del prodotto; (v) danni causati da un fornitore di servizi non autorizzato, (vi) guasti o danni causati da prodotti di terzi, compresi quelli che Lenovo può fornire o integrare nel prodotto Lenovo su richiesta del Contraente; (vii) prodotti o parti di un prodotto Lenovo o di un prodotto non-Lenovo con un'etichetta di identificazione alterata o da cui sia stata rimossa l'etichetta di identificazione, (viii) accessori, articoli di fornitura, alcuni dispositivi quali I/O di fusione e dispositivi a stato solido che superano i limiti di lettura/scrittura o di usura e alcune parti, quali batterie, telai e coperture, o (ix) qualsiasi difetto del prodotto del Contraente preesistente, riscontrato alla data del presente Accordo o prima di essa. Lenovo non sarà obbligata a prestare alcun Servizio qualora si verifichi un problema o un difetto a seguito dei punti da (i) a (ix) di cui sopra e non sarà responsabile per un proprio eventuale rifiuto in tal senso.

3. Registrazione dei Servizi e Informazioni sull'Ubicazione

La registrazione dei Servizi è la procedura in base alla quale Lenovo abilita il prodotto hardware Lenovo al Servizio acquistato dal Contraente. Se i Servizi sono stati configurati a corredo dell'hardware Lenovo del Contraente, potrebbero essere stati pre-registrati. Tuttavia, il Contraente o una persona da questi autorizzata a suo nome deve assicurarsi di registrare il Servizio in questione presso Lenovo entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto del suo hardware Lenovo.

In base al Servizio acquistato, oltre alla registrazione, potrebbero essergli richieste informazioni sull'ubicazione. Il conferimento dei dati relativi all'ubicazione è necessaria per garantire che Lenovo possa fornire livelli di servizio adeguati.

Il mancato conferimento dei dati sull'ubicazione del prodotto Lenovo del Contraente potrebbe comportare l'impossibilità da parte di Lenovo di soddisfare i Servizi e/o il livello di servizio acquistati. Se il Contraente intende modificare l'ubicazione del suo prodotto Lenovo, è necessario che comunichi a Lenovo la nuova ubicazione prevista prima del trasferimento del prodotto Lenovo, per garantire l'idoneità del livello di servizio. Se il medesimo livello di servizio non è disponibile nella sua nuova ubicazione, il Contraente dà atto che il livello di servizio offerto da Lenovo per il suo prodotto Lenovo sarà adeguato al livello più prossimo disponibile presso la nuova ubicazione del prodotto Lenovo, a discrezione di Lenovo. Le istruzioni per conferire le informazioni sull'ubicazione sono disponibili alla pagina <https://support.lenovo.com/productregistration>. Il servizio potrebbe non essere disponibile per un massimo di trenta (30) giorni dopo il conferimento delle informazioni sull'ubicazione.

4. Servizio di Aggiornamento della Garanzia / Servizi Post Garanzia (Servizi di Manutenzione)

Se il Contraente acquista Servizi di Manutenzione, la sua Garanzia di Base sarà aggiornata e/o estesa come indicato nelle Sezioni 4.1 e 4.2 di seguito, in base al Servizio di Manutenzione acquistato.

I servizi sono disponibili per l'hardware Lenovo solo se: (i) l'Aggiornamento del Servizio di Garanzia è stato acquistato e registrato durante il periodo di Garanzia di Base dell'hardware Lenovo; o (ii) solo per i Servizi Post Garanzia, se l'hardware Lenovo è in buono stato di funzionamento, a discrezione di Lenovo.

Se il Contraente acquista un Servizio Post Garanzia, ci riserviamo il diritto di ispezionare l'Hardware Idoneo dopo la data di acquisto del Servizio Post Garanzia. Se l'hardware Lenovo del Contraente non è in condizioni accettabili per il Servizio Post Garanzia, a discrezione di Lenovo, glielo faremo sapere e lo informeremo del costo per portare l'hardware Lenovo in buone condizioni di funzionamento. Se il Contraente non porta l'hardware Lenovo in buone condizioni di funzionamento come specificato da Lenovo, Lenovo si riserva il diritto di interrompere il Servizio Post Garanzia senza alcun rimborso a suo favore.

Nel caso in cui vi sia un divario tra la fine del periodo di Garanzia di Base dell'hardware Lenovo e l'acquisto e la registrazione completa di un Servizio Post Garanzia, Lenovo si riserva il diritto di rifiutare il servizio per i primi 30 giorni della copertura del Servizio Post Garanzia. Ciò è in aggiunta al requisito che l'hardware Lenovo sia in buono stato di funzionamento all'inizio del periodo di copertura e sia disponibile per l'ispezione da parte di Lenovo per verificare tale circostanza.

I livelli di servizio e le descrizioni dei servizi di cui al presente Articolo 4.1 e 4.2 si applicano ai Servizi di Manutenzione applicabili acquistati dal Contraente. Questi Servizi sono compatibili solo con determinati prodotti. L'erogazione di questi servizi è sempre subordinata e in base alla disponibilità delle Parti e alle eccezioni ed esclusioni stabilite nella Dichiarazione di Garanzia Limitata e nel presente Accordo.

4.1 Definizioni

4.1.1 Definizioni Specifiche del Servizio

Aggiornamento del Servizio di Garanzia indica un servizio che innalza di livello della Garanzia di Base per fornire un livello di servizio superiore e, a seconda del tipo di servizio acquistato, può annoverare anche servizi supplementari (ad esempio l'installazione di CRU da parte di un tecnico).

Estensione della garanzia indica un servizio che estende la durata di una Garanzia di Base per un ulteriore periodo di tempo.

Servizio di Manutenzione indica un Aggiornamento del Servizio di Garanzia e/o un Servizio Post Garanzia.

Servizio Post Garanzia indica un servizio offerto dopo la fine del periodo di Garanzia di Base.

4.1.2 Altre Definizioni

Disponibilità del Servizio indica il momento in cui è possibile inoltrare a Lenovo una Richiesta di Servizio Iniziale e Lenovo può iniziare a determinare il problema.

eSupport indica le comunicazioni tra Lenovo e il Cliente tramite mezzi elettronici approvati da Lenovo (ad esempio, il portale eSupport o l'e-mail).

Garanzia di Base indica la garanzia inclusa nell'acquisto dell'hardware Lenovo del Contraente, come indicato nella Dichiarazione di Garanzia Limitata.

Hardware Idoneo indica l'hardware Lenovo per cui sono registrati i Servizi di Manutenzione.

Installazione di Parti effettuata da un Tecnico indica i livelli di servizio che prevedono l'installazione di Parti ad opera di un tecnico, salvo diversamente concordato. Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto da remoto, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede, in base al livello di assistenza acquistato e al tempo di risposta, per installare le Parti.

Parti indica sia CRU che FRU, salvo diversa descrizione.

Prodotti Ricondizionati indica i prodotti che sono stati riparati, aggiornati o migliorati per la rivendita, utilizzando potenzialmente parti usate. Questi Prodotti non implicano necessariamente un secondo ciclo di vita, ma alcuni potrebbero farlo, a seconda della loro fonte.

Prodotto Ricondizionato Certificato di Lenovo (Lenovo Certified Refurbished, "LCR") indica solo hardware a marchio Lenovo, inclusi i server ricondizionati che Lenovo rende disponibili per l'acquisto da parte del Cliente. I dettagli delle classificazioni e dei livelli dei prodotti LCR sono riportati nella Sezione 5.11.

Richiesta di Assistenza Iniziale indica la prima volta che il Cliente contatta Lenovo per telefono o invia un ticket di eSupport in merito a un problema specifico relativo a un Hardware Idoneo.

Risposta In Loco indica qualsiasi Servizio di Manutenzione o livello di servizio Lenovo che prevede l'arrivo di Lenovo presso una sede del cliente entro il tempo di risposta previsto per installare le parti, ma escludendo qualsiasi Servizio CSR.

Servizio CSR indica qualsiasi Servizio di Manutenzione o livello di servizio designato come Servizio di Riparazione Garantita (Committed Service Repair, CSR) nel presente Accordo.

Sito Protetto indica qualsiasi sede presso cui le Parti non possono essere consegnate direttamente o dove è necessario inserire dei codici di accesso.

Ubicazione indica l'indirizzo di installazione del Contraente registrato relativamente all'Hardware Idoneo o l'indirizzo di installazione fornito dal Contraente al momento dell'invio di una Richiesta di Servizio, se differisce dalle informazioni registrate riguardo all'Hardware Idoneo (come indicato nella Sezione 3 di cui sopra).

Unità Sostituibile dal Cliente (Customer Replaceable Unit, CRU) indica una parte di ricambio classificate come unità che può essere sostituita dal cliente. Le CRU possono essere classificate come di Livello 1 o Livello 2, come stabilito nella Sezione 4.2.8, e la designazione di ciascuna CRU è descritta nella pubblicazione inclusa a corredo dell'hardware Lenovo o online sul sito www.lenovo.com/CRUs.

Unità Sostitutive sul Campo (Field Replacement Units, FRU) indica qualsiasi parte di ricambio per hardware Lenovo che non sia considerata una CRU.

4.2.1 Disponibilità del Livello di Servizio e Tempo di Risposta

Alcuni livelli di servizio e tempi di risposta sono disponibili solo per determinati hardware Lenovo e presso alcune sedi; la disponibilità è indicata sul sito www.lenovocator.com

A causa di limitazioni geografiche, il livello specificato della Garanzia di Base e/o del Servizio di Manutenzione potrebbe non essere disponibile in tutte le località del mondo. Anche se la disponibilità dei servizi è indicata sul sito www.lenovocator.com, potrebbero comunque valere alcune limitazioni geografiche in luoghi come isole, regioni remote o in cui Lenovo non dispone regolarmente di personale qualificato. In tali circostanze e ove specificato da Lenovo, al Contraente sarà addebitato il tempo di viaggio/attesa in base alla tariffa oraria dei servizi Lenovo pertinente, assieme ad eventuali spese di viaggio sostenute, ma senza alcun costo aggiuntivo per le Parti di ricambio. Il Contraente è invitato a contattare il suo Rappresentante o Rivenditore Lenovo in merito alla disponibilità di informazioni specifiche sul mercato e la località. Se la disponibilità del servizio non viene indicata, Lenovo potrebbe comunque essere in grado di soddisfare i requisiti specifici del Contraente, ma potrebbero essere applicati costi aggiuntivi. Il Contraente è invitato a contattare il suo Rappresentante o Rivenditore Lenovo in merito alla disponibilità di informazioni specifiche sul mercato e la località.

4.2.2 Descrizioni dei Numeri Parte dei Servizi di Manutenzione

Se il Contraente non ha certezza riguardo all'eventuale Servizio di Manutenzione che ha acquistato per il suo hardware Lenovo, i Numeri Parte dei Servizi Lenovo seguono generalmente una struttura di denominazione che gli consente di identificare il livello di servizio applicabile per un dato Numero Parte. Non tutti i campi nell'esempio seguente possono essere pertinenti al suo hardware e/o ai Servizi Lenovo. Ove pertinente, ulteriori informazioni (ad esempio, dove è prevista l'Assistenza Premier) saranno mostrate anche nella descrizione del Numero Parte. In alcuni casi, non tutte le descrizioni dei Servizi saranno comprese nel Numero Parte.

	Termine	Post Garanzia (Se applicabile)	Assistenza Premier ¹ (se inclusa)	Disponibilità del Servizio	Tempo di Risposta	KYD (Se incluso)	Descrizione del Prodotto
Esempio:	3Anni	Post Garanzia	Premier	24/7	4 ore	+ KYD	SR650

¹ Per informazioni dettagliate sul Servizio di Assistenza Premier, si veda la Sezione 4.3

4.2.3 Servizi e Livelli di Servizio

I termini riportati di seguito si applicano alle offerte di Aggiornamento del Servizio di Garanzia e del Servizio Post Garanzia applicabili e disponibili tramite i Numeri Parte, mentre la seguente tabella descrive i livelli di servizio principali e la descrizione dei Servizi messi a disposizione da Lenovo a partire da novembre 2024.

(i) **Livelli di Servizio Principali di Risposta In Loco Lenovo**

Livello di Servizio	Descrizioni dei Livelli di Servizio	Installazione di Parti effettuata da un Tecnico
Standard, Entro il Giorno Lavorativo Successivo (NBD)	<p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede con un tempo di risposta previsto entro il giorno lavorativo successivo e con le Parti, se del caso. Questo servizio è disponibile durante il normale orario di lavoro nel mercato applicabile, escluse le festività locali e nazionali.</p> <p>Fatta salva qualsiasi disposizione contraria, se i tempi di spedizione delle parti nel mercato locale influiscono sulla consegna o la risposta entro il giorno lavorativo successivo, Lenovo compirà ogni sforzo ragionevole dal punto di vista commerciale per effettuare la consegna e il servizio entro il giorno lavorativo successivo, ma non sarà responsabile di tali tempi di consegna o risposta.</p>	Inclusa
Premier, Entro il Giorno Lavorativo Successivo (Next Business Day, NBD)	<p>Questo Servizio comprende l'Assistenza Premier – Si veda la sezione 4.3</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede con un tempo di risposta previsto entro il giorno lavorativo successivo e con le Parti, se del caso. Questo servizio è disponibile durante il normale orario di lavoro nel mercato applicabile, escluse le festività locali e nazionali.</p> <p>Fatta salva qualsiasi disposizione contraria, se i tempi di spedizione delle parti nel mercato locale influiscono sulla consegna o la risposta entro il giorno lavorativo successivo, Lenovo compirà ogni sforzo ragionevole dal punto di vista commerciale per effettuare la consegna e il servizio entro il giorno lavorativo successivo, ma non sarà responsabile di tali tempi di consegna o risposta.</p>	Inclusa
Premier 24/7, risposta entro 4 ore	<p>Questo Servizio comprende l'Assistenza Premier – Si veda la sezione 4.3</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede con un tempo di risposta previsto entro 4 ore, come descritto nella sezione relativa ai tempi di risposta del presente Accordo (Sezione 4.2.4), con le Parti, se del caso. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.</p> <p>Il Contraente prende atto che per alcuni prodotti e sedi Lenovo è disponibile un tempo di risposta in loco entro 4 ore. Laddove per un prodotto o una sede non sia disponibile un tempo di risposta in loco entro 4 ore, Lenovo offre un tempo di risposta previsto entro 4 ore dal momento in cui il Contraente inoltra la sua richiesta di assistenza a quando inizia il processo di determinazione del problema.</p> <p>Questo Servizio deve essere registrato assieme all'ubicazione del prodotto presso Lenovo. (Si veda la Sezione 3)</p>	Inclusa
PESS 24/7, Risposta entro 4 ore	<p>Questo Livello di Servizio comprende l'Assistenza Premier per Archiviazione Avanzata (Premier Enhanced Storage Support, PESS) – si veda la Sezione 5.10</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede con un tempo di risposta previsto entro 4 ore, come descritto nella Sezione relativa ai tempi di risposta del presente Accordo (4.2.4), con le Parti, se del caso. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.</p> <p>Il Contraente prende atto che per alcuni prodotti e sedi Lenovo è disponibile un tempo di risposta in loco entro 4 ore. Laddove per un prodotto o una sede non sia disponibile un tempo di risposta in loco entro 4 ore, Lenovo offre un tempo di risposta previsto entro 4 ore dal momento in cui il Contraente inoltra la sua richiesta di assistenza a quando inizia il processo di determinazione del problema.</p> <p>Questo Servizio deve essere registrato assieme all'ubicazione del prodotto presso Lenovo. (Si veda la Sezione 3)</p>	Inclusa

(ii) **Servizi Supplementari per Livelli di Servizio Principali di Assistenza In Loco Lenovo**

La tabella riportata di seguito illustra i Servizi e i livelli di servizio disponibili come opzioni di servizio supplementari acquistabili in aggiunta a un tipo di Servizio di Manutenzione imprescindibile. Il Servizio imprescindibile pertinente per ciascun Servizio supplementare è specificato nella colonna all'estrema destra della tabella.

Servizi Supplementari	Descrizione del Servizio Numero Parte Supplementare	Servizio Numero Parte Imprescindibile
Servizio Premier Supplementare di Riparazione Garantita entro 6 ore* (Committed Service Repair, CSR 6 Hour)	<p>Questo Servizio Numero Parte Supplementare aumenta il servizio Premier attivo 24/7 con un tempo di risposta in loco entro 4 ore a un livello di Servizio CSR 24/7 con un tempo di risposta entro 6 ore. Questo Servizio è applicabile solo se, per l'Hardware Idoneo, è attivo un servizio di Aggiornamento del Servizio di Garanzia Premier 24/7 già esistente, con un tempo di risposta in loco entro 4 ore o un servizio attivo di Post Garanzia per l'intera durata del presente Servizio CRS Supplementare.</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede per ripristinare la conformità operativa del prodotto alle sue specifiche entro 6* ore, come descritto nella sezione relativa ai tempi di risposta del presente Accordo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.</p> <p>Questo Servizio deve essere registrato assieme all'ubicazione del prodotto presso Lenovo. (Si veda la Sezione 3)</p>	Premier 24/7 , Risposta entro 4 ore
Servizio Supplementare Keep Your Drive (KYD)	<p>Questo Servizio Numero Parte Supplementare aumenta il livello dell'Aggiornamento del Servizio di Garanzia o dei Servizi di Post Garanzia andando ad includere il Servizio Keep Your Drive. Questo Servizio Supplementare è applicabile solo se è attivo un servizio di Aggiornamento del Servizio di Garanzia o un Servizio di Post Garanzia già esistente per l'intera durata di questa Opzione KYD Supplementare.</p> <p>In base ai termini della Dichiarazione di Garanzia Limitata Lenovo, quando Lenovo sostituisce una parte difettosa del prodotto del Contraente, questa diventa di proprietà di Lenovo. Ai sensi dei termini del presente Accordo, in base al servizio Keep Your Drive, il Contraente potrà trattenere la parte difettosa che viene sostituita ai sensi della Dichiarazione di Garanzia Limitata se la parte difettosa utilizza Memoria non-Volatile (Non-Volatile Memory, NVM). Questo Servizio si applica alla parte originale contenuta nel suo prodotto e a qualsiasi parte sostitutiva fornita per il suo prodotto in base alla Dichiarazione di Garanzia Limitata. Come prerequisito per questo Servizio, il Contraente dovrà fornire a Lenovo il numero di serie di ogni parte trattenuta in base a questo Servizio e sottoscrivere qualsiasi documento richiesto da Lenovo in cui dà atto di conservare la parte. Questo Servizio si applica solo alle parti dei prodotti Lenovo acquistati dal Contraente.</p> <p>Le uniche Parti idonee ai sensi del Servizio Keep Your Drive sono quelle che utilizzano Memoria Non-Volatile ("NVM"). NVM è un tipo di memoria del computer che ha la capacità di conservare i dati salvati anche quando l'alimentazione è disattivata. La NVM può comprendere la memoria flash, la memoria di sola lettura (Read-Only Memory, "ROM"), la RAM ferroelettrica, alcuni tipi di dispositivi di archiviazione magnetica per computer (ad es. dischi rigidi, chiavi USB, floppy disk, nastro magnetico e dischi ottici).</p>	Innalzamento di Livello del Servizio di Garanzia o del Servizio Post Garanzia pertinente

*I tempi di risposta variano in base al prodotto e alla regione - si veda la Sezione 4.2.1 Disponibilità dei Tempi di Risposta e la Sezione 4.2.6 Tempi di Risposta

4.2.4 La tabella riportata di seguito descrive i tipi alternativi di Servizi di Manutenzione e i livelli di servizio che possono essere acquistati da Lenovo di volta in volta.

Livello di Servizio	Descrizione del Livello di Servizio	Installazione di Parti effettuata da un Tecnico
Parti Consegnate con Risposta entro il Giorno Lavorativo Successivo (Parts Delivered NBD Resp)	<p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono ed è necessaria una CRU (Livello 1 e 2), Lenovo compirà ogni ragionevole sforzo dal punto di vista commerciale per inviare una CRU sostitutiva in modo che arrivi presso la sua sede entro il Giorno Lavorativo Successivo. Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto telefonicamente ed è necessaria una FRU, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede entro il Giorno Lavorativo Successivo.</p> <p>Questo Servizio è disponibile durante il normale orario di lavoro come definito dal mercato applicabile, escluse le festività locali e nazionali.</p>	Solo FRU

	In base alla disponibilità e a fronte di un costo aggiuntivo, è possibile richiedere a Lenovo o a un Fornitore di Servizi autorizzato Lenovo di installare CRU di Livello 2.	
Estensione della Garanzia	<p>La durata dell'Estensione della Garanzia per l'hardware Lenovo del Contraente corrisponderà al periodo acquistato (come mostrato nella Descrizione del Servizio Numero Parte) che estende il periodo della sua Garanzia di Base originale.</p> <p>Le Estensioni della Garanzia devono essere acquistate e registrate durante il periodo di validità della Garanzia di Base originale del prodotto Lenovo del Contraente. Se il Contraente acquista un'Estensione della Garanzia separata, i Servizi e i livelli di servizio forniti da Lenovo saranno gli stessi del servizio di Garanzia di Base in dotazione al suo hardware Lenovo, come descritto nella Dichiarazione di Garanzia Limitata.</p> <p>In base alla disponibilità e a fronte di un costo aggiuntivo, è possibile richiedere a Lenovo o a un Fornitore di Servizi autorizzato Lenovo di installare CRU di Livello 2.</p>	Solo FRU
Risposta entro il Giorno Lavorativo Successivo (NBD Resp)	<p>Questo Servizio e livello di servizio può essere chiamato anche Installazione di Parti effettuata da un Tecnico con Risposta entro il Giorno Lavorativo Successivo o Riparazione In Loco entro il Giorno Lavorativo Successivo</p> <p>Se il prodotto Lenovo del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede entro il giorno lavorativo successivo.</p> <p>Questo Servizio è disponibile durante il normale orario di lavoro nel mercato applicabile, escluse le festività locali e nazionali. Fatta salva qualsiasi disposizione contraria, se i tempi di spedizione delle parti nel mercato locale influiscono sulla consegna o la risposta entro il giorno lavorativo successivo, Lenovo compirà ogni sforzo ragionevole dal punto di vista commerciale per effettuare la consegna e il servizio entro il giorno lavorativo successivo, ma non sarà responsabile di tali tempi di consegna o risposta.</p>	Inclusa
I Servizi riportati di seguito devono essere registrati assieme all'ubicazione del prodotto del Contraente presso Lenovo. (Si veda la Sezione 3)		
9-17, Risposta entro 4 ore (9x5 4Hr Resp)	<p>Questo Servizio e livello di servizio è chiamato anche Installazione di Parti effettuata da un Tecnico con Risposta in orario 9-17 con Risposta entro 4 ore o Riparazione In Loco in orario 9-17 con Risposta entro 4 ore.</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede entro 4 ore come descritto nella sezione sui tempi di risposta del presente Accordo. Questo servizio è disponibile durante il normale orario di lavoro come definito dal mercato applicabile, escluse le festività locali e nazionali.</p>	Inclusa
24/7, Risposta entro 4 ore (24x7 4Hr Resp)	<p>Questo Servizio e livello di servizio è chiamato anche Installazione di Parti effettuata da un Tecnico 24/7 con Risposta entro 4 ore o Riparazione In Loco 24/7 con Risposta entro 4 ore e Riparazione In Loco 24/7 entro lo stesso Giorno.</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede entro 4 ore come descritto nella sezione sui tempi di risposta del presente Accordo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.</p>	Inclusa
24/7, Risposta entro 2 ore (24x7 2Hr Resp)	<p>Questo Servizio e livello di servizio è chiamato anche Installazione di Parti effettuata da un Tecnico 24/7 con Risposta entro 2 ore e Riparazione In Loco 24/7 con Risposta entro 2 ore.</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede entro 2 ore come descritto nella sezione sui tempi di risposta del presente Accordo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.</p>	Inclusa
Servizio di Riparazione Garantita 24/7 entro 8 ore (24x7 8Hr CSR)	<p>Questo Servizio e livello di servizio è chiamato anche Installazione di Parti effettuata da un Tecnico 24/7 Servizio di Riparazione Garantita entro 8 ore (CSR) o Servizio di Riparazione In Loco 24/7 Riparazione Garantita entro 8 ore.</p> <p>Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà in loco per ripristinare la conformità operativa del prodotto alle sue specifiche entro 8 ore, come descritto nella sezione relativa ai tempi di risposta del presente Accordo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.</p>	Inclusa

Servizio di Riparazione Garantita 24/7 entro 6 ore (24x7 6Hr CSR)	Questo Servizio e livello di servizio è chiamato anche Installazione di Parti effettuata da un Tecnico 24/7 Servizio di Riparazione Garantita entro 6 ore o Servizio di Riparazione In Loco 24/7 Riparazione Garantita entro 6 ore. Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà in loco per ripristinare la conformità operativa del prodotto alle sue specifiche entro 6 ore, come descritto nella sezione relativa ai tempi di risposta del presente Accordo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.	Inclusa
Servizio di Riparazione Garantita 24/7 entro 24 ore (24x7 24Hr CSR)	Questo Servizio e livello di servizio è chiamato anche Installazione di Parti effettuata da un Tecnico 24/7 Servizio di Riparazione Garantita entro 24 ore o Servizio di Riparazione In Loco 24/7 Riparazione Garantita entro 24 ore. Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite eSupport/telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà in loco per ripristinare la conformità operativa del prodotto alle sue specifiche entro 24 ore, come descritto nella sezione relativa ai tempi di risposta del presente Accordo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.	Inclusa

4.2.5 Keep Your Drive (KYD)

Keep Your Drive (KYD) o Your Drive Your Data (YDYD) possono essere inclusi con un Servizio Numero Parte. In base ai termini della Dichiarazione di Garanzia Limitata Lenovo, quando Lenovo sostituisce una parte difettosa del prodotto del Contraente, questa diventa di proprietà di Lenovo. Ai sensi dei termini del presente Accordo, in base al servizio KYD, il Contraente potrà trattenere la parte difettosa che viene sostituita ai sensi della Dichiarazione di Garanzia Limitata se la parte difettosa utilizza Memoria non-Volatile (Non-Volatile Memory, NVM). Questo Servizio si applica alla parte originale contenuta nel suo prodotto Lenovo e a qualsiasi parte sostitutiva fornita per il suo prodotto in base alla Dichiarazione di Garanzia Limitata. Come prerequisito per questo Servizio, il Contraente dovrà fornire a Lenovo il numero di serie di ogni parte trattenuta in base a questo Servizio e sottoscrivere qualsiasi documento richiesto da Lenovo in cui dà atto di conservare la parte. Questo Servizio si applica solo alle parti dei prodotti Lenovo acquistati dal Contraente.

Le uniche Parti idonee ai sensi del Servizio KYD sono quelle che utilizzano Memoria Non-Volatile ("NVM"). NVM è un tipo di memoria del computer che ha la capacità di conservare i dati salvati anche quando l'alimentazione è disattivata. La NVM può comprendere la memoria flash, la memoria di sola lettura (Read-Only Memory, "ROM"), la RAM ferroelettrica, alcuni tipi di dispositivi di archiviazione magnetica per computer (ad es. dischi rigidi, chiavi USB, floppy disk, nastro magnetico e dischi ottici).

4.2.6 Tempi di Risposta

(i) **Tempi di Risposta In Loco** - I Tempi di Risposta In Loco previsti dal presente Accordo sono calcolati come il periodo di tempo che intercorre tra il completamento della determinazione del problema e la registrazione di un piano d'azione nel sistema di gestione delle chiamate di Lenovo, fino alla consegna della CRU o all'arrivo di un tecnico dell'assistenza e di una parte presso la sede del Cliente per la riparazione. I tempi di Risposta In Loco si applicano in aggiunta al tempo necessario per la determinazione del problema (che richiede in media 2 ore dalla Richiesta di Assistenza Iniziale); la determinazione del problema implica che il Contraente e Lenovo stabiliscano il problema e definiscano il piano d'azione necessario.

La Risposta In Loco potrebbe non essere disponibile per alcuni prodotti e sedi Lenovo. Laddove la Risposta In Loco non sia disponibile, il tempo di risposta previsto è il periodo di tempo che intercorre tra la registrazione della richiesta di servizio nel sistema di gestione delle chiamate Lenovo e il contatto del cliente da parte di un rappresentante qualificato come prima fase della determinazione del problema.

Per le sedi e i prodotti in cui è disponibile una risposta in loco, possono essere disponibili diverse opzioni temporali previste da acquistare (ad esempio 2 ore, 4 ore, ecc.).

Fatta salva qualsiasi disposizione contraria stabilita nel presente Accordo o nella Dichiarazione di Garanzia Limitata, tutti i tempi di risposta in loco stabiliti nel presente Accordo sono solo previsionali. Lenovo non sarà responsabile per il mancato rispetto dei tempi di risposta in loco stabiliti nel presente Accordo.

(ii) **Tempi di Risposta per Servizi di Riparazione Garantita (Committed Service Repair, CSR)** - Per i Livelli di Servizio di Riparazione Garantita (CSR), il tempo di risposta è il periodo di tempo che intercorre tra la registrazione della richiesta di assistenza iniziale nel sistema di gestione delle chiamate di Lenovo e il ripristino della conformità operativa del prodotto Lenovo alle sue specifiche. Per le sedi e i prodotti per cui è disponibile il Servizio CSR, possono essere disponibili diverse opzioni temporali di risposta (ad esempio 6 ore, 10 ore, 24 ore, ecc.).

4.2.7 Termini Supplementari per l'hardware Lenovo situato in un Sito Protetto.

Se l'Hardware Idoneo si trova all'interno di un Sito Protetto e richiede l'intervento di un tecnico dell'assistenza per portare le Parti:

- (i) se l'Hardware Idoneo si trova a più di 50 km o a più di 45 minuti di guida dal magazzino Lenovo più vicino, la parte viene ordinata in base al servizio NBD per consentire la spedizione a un Access Point Lenovo specificato o a un punto di assistenza più vicino al Sito Protetto; e

- (ii) per quanto riguarda il Servizio CSR, se l'Hardware Idoneo si trova entro un raggio di 50 km o 45 minuti di guida dal magazzino Lenovo più vicino, Lenovo gestirà il ticket con la massima urgenza ma non sarà ritenuta responsabile rispetto allo SLA.

4.2.8 Termini Relativi alle Parti

Alle CRU viene assegnata una classificazione di Livello 1 o Livello 2. Le CRU di Livello 1 richiedono poche competenze per essere installate, mentre le CRU di Livello 2 richiedono alcune competenze tecniche e strumenti di installazione. Lenovo specifica nel materiale spedito assieme a una CRU di ricambio se una CRU difettosa deve essere restituita. Se è necessario restituire una CRU: (i) assieme alla CRU di ricambio potrebbero essere spediti istruzioni e contenitori; e (ii) al Contraente sarà addebitato il costo della CRU di ricambio se Lenovo non riceve da questi la CRU difettosa.

L'installazione delle FRU deve essere portata a termine da un tecnico dell'assistenza. Per l'installazione di Parti effettuata da un Tecnico, è necessario che venga messa a disposizione un'area di lavoro adeguata per lo smontaggio e il rimontaggio dell'hardware Lenovo e di qualsiasi Parte.

4.2.9 Esclusioni dei Livelli di Servizio

Le esclusioni si applicheranno in caso di guasto al prodotto al di fuori del controllo di Lenovo o a causa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, di uno qualsiasi dei seguenti contesti:

- (i) nel caso in cui il Contraente abbia scelto di non far configurare e rendere operativi i servizi elettronici, se questi sono disponibili
- (ii) gratuitamente nell'ambito della Garanzia di Base o della manutenzione e sono progettati per ridurre al minimo i tempi di inattività del sistema;
- (iii) nel caso in cui la manutenzione differita sia una caratteristica di progettazione dell'Hardware Idoneo;
- (iv) in caso di periodi di attività di manutenzione programmata o di emergenza
- (v) in caso di guasti dovuti a problemi con i contenuti forniti dall'utente o di errori di programmazione, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo,
- (vi) l'installazione e integrazione di contenuti;
- (vii) in caso di guasti dovuti all'amministrazione di sistemi, comandi, trasferimenti di file effettuata dal cliente o da suoi rappresentanti;
- (viii) in caso di guasti dovuti al lavoro svolto su richiesta del cliente o ad altre attività svolte sotto la sua direzione;
- (ix) in caso di attacchi di Denial of service, disastri naturali, cambiamenti derivanti da azioni governative, politiche o altre azioni di regolamentazione o da ordini del tribunale, scioperi o vertenze di lavoro, atti di insubordinazione civile, atti di guerra, atti contro parti (compresi i trasportatori e altri distributori del Fornitore di servizi) nonché altri eventi di forza maggiore;
- (x) in caso di mancanza di disponibilità o di tempi di risposta intempestivi da parte del cliente o del fornitore di servizi autorizzato dal cliente o del fornitore a cui è stata data l'autorità di risolvere i problemi in risposta a incidenti che richiedono la partecipazione del cliente, per individuarne la fonte e/o la risoluzione, ivi compreso l'adempimento delle responsabilità del cliente per qualsiasi servizio imprescindibile;
- (xi) in caso di guasti dovuti a problemi del firmware o del microcodice;
- (xii) in caso di tempo limitato per la sostituzione dell'hardware di archiviazione; il tempo di ricostruzione delle unità e di recupero dei dati è escluso;
- (xiii) in caso di guasti dovuti a problemi relativi alla licenza.
- (xiv) Nel calcolo del Servizio di Riparazione Garantita, eventuali ritardi causati dal cliente saranno dedotti dalla
- (xv) valutazione complessiva del tempo di risposta di Lenovo. Tra tali ritardi figurano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
- (xvi) ritardi nel fornire le necessarie autorizzazioni di sicurezza al Fornitore di Servizi una volta giunto presso la sede del Contraente;
- (xvii) eventuali ritardi dovuti alla richiesta del Contraente di rinviare la chiamata ad un altro momento più conveniente;
- (xviii) mancanza di disponibilità o tempi di risposta intempestivi da parte del cliente nel rispondere agli incidenti;
- (xix) guasti o periodi di indisponibilità dovuti a un atto o a un'omissione da parte di terzi;
- (xx) guasti dovuti a hardware o software non-Lenovo;
- (xxi) installazioni di eventuali aggiornamenti del firmware e/o del software che possono essere effettuati dal cliente;
- (xxii) backup e ripristini del sistema operativo, di altri software e/o di dati;
- (xxiii) test di collaudo delle applicazioni o altri test necessari o richiesti da parte del cliente;
- (xxiv) mancanza di disponibilità o tempi di risposta intempestivi da parte del cliente nel rispondere agli incidenti.
- (xxv) i guasti a prodotti di terze parti sono esclusi dai requisiti del livello di servizio;
- (xxvi) in caso di variazioni riguardanti prodotti ricondizionati o al secondo ciclo di vita per i quali i livelli di servizio e le disposizioni in materia di garanzia potrebbero subire variazioni, ivi compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Programma di Ricondizionamento Certificato Lenovo (Lenovo Certified Refurbished, LCR).

4.3 Servizio di Assistenza Premier ("Assistenza Premier" o "Premier")

4.3.1 L'Assistenza Premier prevederà:

- Accesso 24/7 (compresi i giorni festivi) al Servizio Clienti Lenovo e all'Assistenza sui prodotti Lenovo per mercati e lingue selezionati.
 - Per i livelli di Servizio Premier NBD, la priorità sarà data ai casi in cui il sistema Lenovo non sia disponibile e la produttività sia stata interrotta, ossia quando il sistema Lenovo sia inutilizzabile allo stato attuale in cui si trova. In

altre situazioni, la determinazione del problema potrebbe iniziare il giorno lavorativo successivo ma il Tempo di Risposta previsto per l'intervento in loco rimarrà entro il Giorno Lavorativo Successivo.

- Accesso a un consulente dell'Assistenza Premier che funga da punto di contatto unico (Single Point of Contact, "SPOC") per risolvere i problemi segnalati dal cliente a Lenovo. SPOC indica una persona o un reparto che funge da punto di riferimento o da coordinatore delle informazioni.
- Accesso al Supporto Software Congiunto o all'Assistenza Software Congiunta da parte di terzi su una soluzione Lenovo, nel caso in cui il Cliente abbia acquistato software di terzi a corredo di una soluzione Lenovo. Se il Cliente apre una richiesta di assistenza a Lenovo e questa stabilisce che il problema si verifica in relazione a un software idoneo di un fornitore terzo comunemente utilizzato in combinazione con prodotti Lenovo coperti da una garanzia o da un contratto di manutenzione Lenovo attivi, Lenovo fornirà Supporto Software Congiunto o Assistenza Software Congiunta da parte di terzi in base alla quale Lenovo: (i) fungerà da SPOC; (ii) contatterà il fornitore terzo per conto del Cliente; (iii) fornirà informazioni sulla determinazione dei problemi a fornitori terzi; e (iv) continuerà a monitorare il problema e a ottenere lo stato di avanzamento e i piani di risoluzione dal fornitore (ove ragionevolmente possibile). Per essere idoneo al Supporto Software Congiunto o all'Assistenza Software Congiunta da parte di terzi, il Cliente deve disporre degli opportuni contratti di assistenza attivi e averne diritto direttamente presso il rispettivo fornitore terzo. Una volta segnalato il problema del Cliente, il fornitore terzo è il solo responsabile di fornire tutto il supporto, tecnico e non, per la sua risoluzione. **LENOVO NON RISPONDE DELLE PRESTAZIONI DI PRODOTTI O SERVIZI DI ALTRI FORNITORI.**

Il Supporto Software Congiunto o l'Assistenza Software Congiunta forniscono assistenza per via elettronica o telefonica (durante la finestra di copertura del servizio) relativamente a software di fornitori terzi selezionati che funzionano con l'hardware coperto dall'Assistenza Premier Lenovo. Il Supporto Software Congiunto o l'Assistenza Software Congiunta si applicano a software di fornitori terzi selezionati quando tali software non rientrano nell'Assistenza Premier Lenovo. Quando un software di fornitori terzi è coperto dall'Assistenza Premier Lenovo, l'assistenza viene fornita come descritto nella sezione relativa all'assistenza software del presente documento.

Il Supporto Software Congiunto o l'Assistenza Software Congiunta sono tipi di supporto distinti, come stabilito rispettivamente nella Sezione 4.3.2 e nella Sezione 4.3.3.

4.3.2 Supporto Software Congiunto

Il Supporto Software Congiunto viene fornito per prodotti software di fornitori terzi selezionati, nell'ambito dei quali Lenovo indaga e tenta di risolvere i problemi chiedendo al Cliente di applicare le correzioni rese disponibili o note a Lenovo. In alcuni casi l'assistenza può limitarsi alla comunicazione di una correzione conosciuta disponibile attraverso l'installazione di un aggiornamento o di una patch del software; il Cliente sarà indirizzato alle fonti disponibili per gli aggiornamenti o le patch applicabili, poiché l'accesso alla correzione conosciuta richiede ulteriori contratti di servizio con il rispettivo fornitore di software.

Per un elenco di prodotti di fornitori terzi selezionati idonei al Supporto Software Congiunto, si visiti il sito <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Si prega di notare che i prodotti supportati di terze parti possono subire modifiche in qualsiasi momento senza preavviso ai Clienti.

4.3.3 Assistenza Software Congiunta

L'Assistenza Software Congiunta viene fornita attraverso l'adesione a Lenovo e ai rapporti di collaborazione consolidati con diversi fornitori tramite TSANet (<https://tsanet.org/>), che viene utilizzato come quadro di riferimento per i processi di espletamento dei servizi. Se Lenovo stabilisce che il prodotto Lenovo non è la fonte del problema, ma che il problema potrebbe essere correlato al software del fornitore terzo selezionato, Lenovo, su richiesta del Cliente, verificherà se il Software è coperto da TSANet, e una volta confermato ciò, Lenovo darà avvio all'Assistenza Software Congiunta con il fornitore terzo del software utilizzando il portale TSANet. L'Assistenza Software Congiunta può essere fornita solo nei casi in cui il Cliente abbia appropriati accordi di assistenza in essere con un fornitore selezionato di software di terzi e abbia adottato le misure necessarie per garantire che Lenovo possa interagire con il fornitore di software di terzi per suo conto.

4.3.4 L'Assistenza Premier non prevede:

- La gestione di progetti o l'assistenza amministrativa.
- Attività quali installazioni, disinstallazioni, trasferimenti, manutenzioni preventive, interventi di formazione.
- I rapporti sulle analisi di sistema da remoto non prevedono la correzione o la risoluzione di eventuali problemi.

4.3.5 Assistenza Premier, Requisiti del Cliente

Per consentire a Lenovo di fornire assistenza e di eseguire la determinazione e l'analisi dei problemi segnalati, il Contraente accetta di fornire a Lenovo tutte le informazioni e i registri necessari per la risoluzione dei problemi segnalati a Lenovo. Ciò può comprendere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i log del software e dell'hardware per l'analisi (se si tratta di hardware Lenovo).

4.4 Altri servizi – Aggiornamento del Servizio di Garanzia Internazionale

l'Aggiornamento del Servizio di Garanzia Internazionale (International Warranty Service "IWS" Upgrade) consente ai clienti di ricevere i servizi acquistati in mercati idonei diversi da quello in cui il servizio è stato originariamente acquistato. La durata dell'Aggiornamento

IWS si basa sul periodo di Garanzia di Base assegnato nel mercato di origine in cui l'hardware Lenovo è stato venduto per la prima volta. La modalità di espletamento del Servizio sarà determinata dal mercato di destinazione in base alle capacità del servizio e alla disponibilità dei ricambi nel mercato di destinazione. Lenovo non si impegna a garantire che lo stesso metodo di Servizio acquistato nel mercato di origine sarà fornito nel mercato di destinazione. Le procedure del Servizio variano a seconda del mercato e alcuni servizi e/o parti di ricambio potrebbero non essere disponibili in tutti i mercati. Di conseguenza, alcune parti selezionate potrebbero essere sostituite con ricambi equivalenti a disposizione del mercato locale. Prima di svolgere i servizi, alcuni mercati potrebbero richiedere una documentazione aggiuntiva, come la prova d'acquisto o la prova della corretta importazione. Si invita a contattare Lenovo o un fornitore di servizi per i dettagli sulla disponibilità. Questo Servizio deve essere registrato e l'ubicazione del prodotto deve essere comunicata a Lenovo. Il mancato conferimento di queste informazioni relative al prodotto del Contraente potrebbe comportare l'impossibilità da parte di Lenovo di soddisfare il livello di assistenza acquistato. Se il Contraente cambia ubicazione al prodotto, deve aggiornare Lenovo in merito alla nuova ubicazione prima del suo trasferimento, per garantire la continuità del suo livello di servizio. Se lo stesso livello di servizio non è disponibile presso la nuova ubicazione, il livello di servizio verrà adeguato al livello più vicino a quello attualmente disponibile presso la nuova sede, secondo quanto stabilito da Lenovo. Le istruzioni per conferire informazioni sull'ubicazione sono disponibili alla pagina <https://support.lenovo.com/productregistration>. Questo Servizio potrebbe non essere disponibile per un massimo di trenta (30) giorni dopo il conferimento delle informazioni sull'ubicazione.

4.5 Fine del Servizio (“EOS”)

Il Contraente prende atto che alcuni dei Prodotti Idonei potrebbero avere una durata limitata o un uso commerciale per il quale Lenovo potrebbe non essere in grado di fornire i Servizi ai sensi del presente Accordo durante l'intero Periodo di validità del medesimo. Riguardo ai Prodotti Idonei per i quali Lenovo ha annunciato la Fine del Servizio (End of Service, “EOS”), Lenovo fornirà i Servizi compiendo ogni ragionevole sforzo dal punto di vista commerciale. Qualora Lenovo non sia in grado di fornire i Servizi e di risolvere il problema relativo a tali Prodotti Idonei, il Prodotto Idoneo in questione sarà escluso dai Servizi previsti dal presente Accordo senza ulteriori obblighi per le Parti.

5 Altri Servizi

5.1 Altri Servizi di Supporto per Microcodici

a. Analisi del Supporto per Microcodice Lenovo (“Servizi per Microcodici”)

L'Analisi del Supporto per Microcodici consisterà nel fornire supporto ai microcodici delle apparecchiature Lenovo idonee specificate dal Numero Parte dei Servizi Lenovo acquistati, fornendo la propria scelta di Analisi del Supporto per Microcodici, come ulteriormente descritto di seguito. Il tipo e la frequenza dei Servizi per Microcodici sono definiti dal Numero Parte dei Servizi Lenovo acquistati. Come prerequisito per la fornitura dei Servizi per Microcodici, ciascuna Macchina Lenovo Idonea, come definita di seguito, per la quale sarà fornito il Supporto per Microcodici, deve essere (i) pienamente operativa al momento dell'attivazione dei Servizi per Microcodici, (ii) dotata di un livello di Microcodici e software supportato e (iii) coperta/contemplata dalla manutenzione in garanzia Lenovo. Inoltre, sulle Macchine Lenovo Idonee potrebbe essere necessario installare lo/gli strumento/i Raccogliatore di Dati dei Microcodici per raccogliere i livelli di Microcodici.

b. Supporto per Microcodici: Coordinamento dei Servizi

Il Rappresentante dell'Ufficio di Gestione dei Progetti contatterà il referente del Contraente per programmare e svolgere una videoconferenza di benvenuto e di pianificazione a distanza della durata massima di 30 minuti, in una data e in un orario concordati da entrambe le parti, per effettuare una revisione:

- i. degli obiettivi dei Servizi per Microcodici;
- ii. delle Macchine Lenovo Idonee coperte dal presente Accordo;
- iii. dei ruoli e delle responsabilità e dei livelli del sistema operativo. Lenovo eseguirà un'analisi e verificherà l'aggiornamento dei livelli registrati dei Microcodici di tutte le Macchine Lenovo Idonee coperte dal presente Accordo per il servizio di Analisi del Supporto per Microcodici coperti dal Numero Parte dei Servizi Lenovo acquistati, tenendo conto di eventuali interdipendenze tra i livelli del sistema operativo e dei driver. Saranno verificate anche eventuali interdipendenze tra le Macchine Lenovo Idonee collegate. La verifica delle interdipendenze all'interno di una rete sarà completata solo qualora siano stati acquistati Servizi per Microcodici per i componenti di rete connessi. Una volta completata l'analisi del Supporto per Microcodici, il Rappresentante dell'Ufficio di Gestione dei Progetti consegnerà al referente del Contraente per via elettronica un Piano di Supporto per Microcodici. Questo documento contiene i livelli attuali del driver del Microcodice e dell'Adattatore Host Bus sulle Macchine Lenovo Idonee e suggerisce delle raccomandazioni per l'aggiornamento del microcodice, se del caso.

c. Le responsabilità del Contraente nell'ambito dell'Analisi del Supporto per Microcodici sono:

C1. Nominare un referente tecnico che fungerà da suo Punto di Contatto con Lenovo per il coordinamento delle azioni necessarie nell'ambito dei Servizi. Il Punto di Contatto iniziale sarà la persona registrata con il Numero Parte dei Servizi Lenovo. Il Punto di Contatto del Contraente dovrà:

- a. coordinare i tempi e le scadenze delle operazioni in corso con il rappresentante dell'Ufficio di Gestione dei Progetti

- di Lenovo e garantire il rispetto da parte del Contraente delle tempistiche concordate;
- b. durante l'Analisi del Supporto per Microcodici, rispondere di qualsiasi decisione relativa agli aggiornamenti delle Macchine Lenovo Idonee, come documentato nel Suo Piano di Supporto per Microcodici, che può prevedere l'aggiornamento dei driver dei dispositivi e/o del sistema operativo;
 - c. fornire all'Ufficio di Gestione dei Progetti di Lenovo tutte le informazioni richieste durante la videoconferenza di benvenuto e di pianificazione a distanza. Ciò potrebbe riguardare la configurazione del sistema e uno schema della tipologia di rete;
 - d. garantire a Lenovo l'accesso remoto alle Macchine Lenovo Idonee del Contraente per consultare i dati di sistema richiesti o, se ritenuto possibile dal Rappresentante dell'Ufficio di Gestione dei Progetti di Lenovo, garantire che il Contraente fornisca al Rappresentante dell'Ufficio di Gestione dei Progetti di Lenovo i dati di sistema richiesti indicati da Lenovo. Con il presente il Contraente esprime la sua approvazione circa l'uso di programmi che consentano a Lenovo di consultare i livelli dei Microcodici o i dati richiesti e si assume interamente la responsabilità della sicurezza della rete;
 - e. informare il Rappresentante dell'Ufficio di Gestione dei Progetti di Lenovo delle modifiche apportate alle Macchine Lenovo Idonee del Contraente e degli aggiornamenti ai Microcodici, ai driver o ai sistemi operativi che non siano documentati nel Piano di Supporto per Microcodici. Lenovo aggiornerà di conseguenza il Piano di Supporto per Microcodici;
 - f. osservare e rispettare i termini di licenza convenuti per i Microcodici;
 - g. installare e attivare, secondo le istruzioni di Lenovo, il/i programma/i Raccoglitore di Dati dei Microcodici;
 - h. assumersi la responsabilità di conservare la tabella degli ID e delle password dei Prodotti Idonei applicabili all'interno del/i programma/i Raccoglitore di Dati dei Microcodici, ove necessario;
 - i. rimuovere, secondo le istruzioni impartite da Lenovo, il/i programma/i Raccoglitore di Dati dei Microcodici;
 - j. apportare le modifiche di rete necessarie per consentire a Lenovo di accedere alle Macchine Lenovo Idonee del Contraente e alla sua rete durante le ore concordate;
 - k. rispondere del backup dei dati;
 - l. conservare la responsabilità dell'implementazione delle raccomandazioni fornite nel Piano di Supporto e dell'implementazione di qualsiasi altra procedura tecnica relativa ai livelli dei Microcodici per le Macchine Lenovo Idonee per le quali il Contraente ha sottoscritto il presente Accordo. Lenovo mette a disposizione la conoscenza e l'esperienza necessarie per fornire al Contraente un Piano di Supporto per i Microcodici; tuttavia, Lenovo potrebbe non essere a conoscenza di altri livelli di Microcodici sulle macchine che non rientrano nel presente Accordo; il Contraente prende atto e conviene che le prestazioni di Lenovo dipendono dalla sua gestione e dall'adempimento delle sue responsabilità ai sensi del presente Accordo. Qualsiasi ritardo nell'adempimento delle sue responsabilità potrebbe comportare ritardi nella fornitura dei Servizi e costi aggiuntivi a suo carico.

C2. Il Contraente accetta di ottenere l'autorizzazione dal proprietario per richiedere l'assistenza di Lenovo su una macchina che non gli appartiene. Il Contraente accetta di attenersi alle istruzioni che forniamo e, ove applicabile, prima che venga fornito il Servizio (o i Servizi): 1) seguire le procedure di determinazione del problema, di analisi del problema e di richiesta del/i Servizio/i da noi indicate; e 2) proteggere tutti i programmi, i dati e i fondi contenuti in una Macchina.

C3. Il Contraente accetta 1) di essere responsabile dei risultati ottenuti dal/i Servizio/i; e 2) di fornire a Lenovo un accesso sufficiente, gratuito e sicuro alle sue strutture affinché Lenovo possa adempiere ai propri obblighi.

C4. L'accesso da parte del Contraente a questo/i Servizio/i terminerà, come indicato dal Numero Parte che ha ordinato, alla data indicata sullo scontrino di vendita della sua Macchina Lenovo o sulla ricevuta di vendita dei Servizi Lenovo di Manutenzione Lenovo, a meno che Lenovo non lo informi diversamente per iscritto. Per una Macchina non-Lenovo, l'accesso a questo/i Servizio/i terminerà dopo uno o tre anni, come indicato dal Numero Parte ordinato, dalla data di attivazione del/i Servizio/i.

C5. Report

Lenovo concede al Contraente una licenza irrevocabile, non esclusiva, regolarmente pagata per utilizzare, riprodurre, visualizzare, eseguire e distribuire all'interno della sua Impresa solo copie del Piano di Supporto per i Microcodici (i "Materiali") che verrà consegnato nell'ambito dei Servizi per Microcodici. Lenovo o i suoi fornitori deterranno tutti i diritti, i titoli e gli interessi, compresa la titolarità dei diritti d'autore, sui Materiali. Tutti i materiali preesistenti di Lenovo rimarranno di proprietà esclusiva di Lenovo.

5.2. Altri servizi - Assistenza al Software Aziendale - nota anche come Assistenza Informatica Remota

a. Descrizione del Servizio

Lenovo fornirà al Contraente assistenza a distanza, per telefono, in risposta alle sue richieste relative a quanto segue:

- i. domande basilari e di breve durata su installazione, utilizzo e configurazione;
- ii. domande relative alle pubblicazioni sui Prodotti Supportati da Lenovo;
- iii. revisione delle informazioni diagnostiche per concorrere a isolare la causa del problema;
- iv. domande su problemi relativi al codice; e
- v. informazioni disponibili in merito a un intervento correttivo per un difetto noto e correzioni del programma che il Contraente ha diritto a ricevere.
- vi.

Quando il Contraente segnala un problema su Prodotti Software Supportati non-Lenovo inclusi nella copertura, lo aiuteremo a isolare la causa del problema e a comunicargli indicazioni del fornitore sul ripristino, se disponibili.

Per i Prodotti Software Supportati non-Lenovo inclusi nella copertura, forniremo, se disponibili, informazioni in merito a un intervento correttivo e a correzioni del programma per difetti noti che siamo autorizzati a comunicare al Contraente. Se viene identificato un nuovo difetto (ancora sconosciuto), lo segnaleremo al fornitore appropriato e informeremo il Contraente delle nostre azioni. A questo punto, considereremo soddisfatti i requisiti di assistenza previsti. La responsabilità della risoluzione di questi problemi ricade sul fornitore.

b. Elenco dei Prodotti Supportati

I criteri di risposta e le ore di copertura possono variare in base al Servizio. Per ulteriori dettagli sull'Elenco dei Prodotti Supportati, si invita a fare riferimento al seguente link alla pagina <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

La risposta iniziale di Lenovo potrebbe portare al soddisfacimento della richiesta del Contraente; in caso contrario, compiremo ogni ragionevole sforzo dal punto di vista commerciale per ottenere una risoluzione tecnica per la sua richiesta.

c. Responsabilità del Contraente

Il Contraente accetta di:

- i. assicurarsi di disporre di una licenza adeguata per tutti i prodotti software per i quali richiede assistenza;
- ii. fornirci tutte le informazioni diagnostiche pertinenti e disponibili (comprese le informazioni sul prodotto o sul sistema) relative ai problemi software per i quali il Contraente richiede assistenza;
- iii. comprendere che l'accesso a questo Servizio terminerà dopo uno, due, tre, quattro o cinque anni, come indicato dal Numero Parte ordinato, a decorrere dalla data sulla ricevuta di vendita della Macchina Lenovo o sulla ricevuta di vendita dei Servizi Software Lenovo, a meno che Lenovo non lo informi diversamente per iscritto; e
- iv. fornirci un accesso da remoto appropriato al suo sistema in modo da poterlo coadiuvare a isolare e risolvere il problema del software. Il Contraente accetta di concedere a Lenovo l'autorizzazione ad accedere al suo sistema da remoto e di essere tenuto a rispondere della protezione adeguata del proprio sistema e di tutti i dati in esso contenuti. Lenovo non si assume alcuna responsabilità per i dati visualizzati o persi a seguito dell'accesso da remoto di Lenovo ai sistemi del Contraente come descritto nel presente documento;
- v. rispondere del contenuto di qualsiasi database, della selezione e dell'implementazione di controlli sull'accesso e sull'utilizzo dello stesso, del backup, del ripristino e della sicurezza dei dati archiviati. Questa misura di sicurezza dovrà prevedere anche tutte le procedure necessarie a salvaguardare l'integrità e la sicurezza del software e dei dati utilizzati nel Servizio dall'accesso da parte di personale non autorizzato; di rispondere dell'individuazione e dell'interpretazione di qualsiasi legge, regolamento e statuto che interessi sistemi, applicazioni e programmi in essere o i dati del Contraente a cui Lenovo avrà accesso durante il Servizio, comprese le leggi e le normative applicabili in merito alla privacy, all'esportazione/importazione di dati, nonché della conformità a quanto sopra. Il Contraente è tenuto a garantire che i sistemi, le applicazioni, i programmi e i dati soddisfino i requisiti di tali leggi, regolamenti e statuti;
- vi. ottenere i consensi necessari e intraprendere qualsiasi altra azione richiesta dalle leggi applicabili, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi sulla privacy dei dati, prima di divulgare a Lenovo qualsiasi informazione riguardo ai suoi dipendenti o altre informazioni o dati personali;
- vii. se il Contraente mette a disposizione di Lenovo strutture, software, hardware o altre risorse in relazione alla prestazione del Servizio da parte di Lenovo, accetta di ottenere eventuali licenze o approvazioni relative a tali risorse che potrebbero essere necessarie a Lenovo per eseguire il Servizio. Lenovo sarà sollevata dai propri obblighi che saranno pregiudicati dal mancato ottenimento tempestivo di tali licenze o approvazioni. Il Contraente accetta di rimborsare Lenovo per eventuali costi ragionevoli e altri importi che Lenovo potrebbe sostenere a causa del mancato ottenimento di tali licenze o approvazioni;
- viii. salvaguardare o rimuovere qualsiasi dato o informazione sui Prodotti o sulle loro Parti (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni riservate, le password di protezione, la crittografia, i backup dei dati, ecc.) prima dell'avvio del Servizio da parte di Lenovo. In nessun caso Lenovo si assumerà alcun rischio o responsabilità per la perdita di dati o informazioni sui Prodotti o su qualsiasi parte di essi a cui Lenovo possa avere accesso nel corso dei Servizi da prestare ai sensi del presente atto;
- ix. Il Contraente è tenuto a rispondere i) di tutti i dati e del contenuto di qualsiasi database che rende disponibile a Lenovo in relazione al Servizio, ii) della selezione e dell'attuazione di procedure e controlli riguardanti l'accesso, la sicurezza, la crittografia, l'uso e la trasmissione di dati e iii) del backup, del ripristino e dell'integrità del database e di qualsiasi dato archiviato. In nessun caso Lenovo sarà tenuta a rispondere di eventuali perdite o furti di dati o del contenuto di qualsiasi database.

5.3 Altri servizi – Servizi di Installazione Hardware

Lenovo offre servizi di installazione hardware in loco per Server, Unità di Archiviazione e prodotti di Rete Lenovo. Queste offerte di servizi prevedono l'installazione di hardware di base su nuove apparecchiature a marchio Lenovo acquistate da Lenovo o da un partner commerciale autorizzato Lenovo per i seguenti dispositivi supportati da Lenovo:

- Server Tower
- Server Rack
- Contenitori rack
- Prodotti di Archiviazione
- Prodotti di Rete

- Installazione di apparecchiature compatibili con rack all'interno di contenitori rack

Lenovo potrà inviare un tecnico in loco per eseguire l'installazione fisica del rack. Una volta in loco, il tecnico Lenovo potrà:

- installare l'apparecchiatura presso la sede del cliente, come specificato dall'offerta di servizio acquistata;
- collegare l'apparecchiatura all'alimentazione fornita dal cliente;
- assicurarsi che l'apparecchiatura sia operativa;
- controllare il livello del firmware ed eseguire l'aggiornamento, se necessario;
- rimuovere i materiali di imballaggio dopo l'installazione;
- installare il sistema operativo (se acquistato nell'ambito dell'Installazione Hardware Plus)*

Responsabilità del Cliente:

- Completare la lista di controllo di preinstallazione fornita da Lenovo. Contattare il Project Manager locale del Contraente per assistenza. I loro estremi di contatto sono disponibili al seguente link: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>
- Assicurarsi che l'apparecchiatura da installare sia trasferita all'ubicazione corretta presso la sede del cliente
- Trasferire l'apparecchiatura da una banchina di carico o da un'altra ubicazione all'ubicazione di installazione finale, poiché ciò non spetta ai tecnici Lenovo
- Fornire un'alimentazione compatibile con l'apparecchiatura da installare.
- Fornire una connessione Internet che il tecnico dell'installazione possa utilizzare all'occorrenza per completare l'installazione
- Fornire spazio fisico adeguato per l'installazione dell'apparecchiatura
- Fornire il cablaggio necessario per facilitare l'installazione
- Indicare un referente designato per il tecnico installatore
- Garantire al tecnico Lenovo un accesso sicuro al sito di installazione
- Convalidare la programmazione dell'installazione

* Per i Sistemi Raffreddati a Liquido, i Servizi di Installazione Hardware Lenovo, di norma, escludono il collegamento dei server ai collettori di raffreddamento a liquido o ad altre apparecchiature di raffreddamento. Pertanto, i test di collaudo e l'installazione del sistema operativo potrebbero non essere fattibili. Si invita a contattare Lenovo per ulteriori informazioni su Servizi di Installazione Hardware personalizzati per sistemi raffreddati a liquido.

I Servizi di Installazione possono essere limitati in base all'area geografica e, di norma, non sono disponibili in aree remote e/o in luoghi insoliti, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, siti industriali isolati, veicoli, impianti petroliferi, luoghi difficili da raggiungere o qualsiasi altro luogo estremo. Su richiesta, Lenovo valuterà caso per caso la fattibilità di fornire i Servizi di Installazione Hardware in tali sedi. Potrebbero essere applicati costi aggiuntivi. Per ulteriori informazioni, contattare il PM locale al link mostrato sopra.

Se il tecnico Lenovo raggiunge il sito ma il cliente non ha espletato le operazioni di sua responsabilità, impedendo così il buon esito dell'installazione dell'apparecchiatura, potrebbero essere applicati dei costi di trasferta e l'installazione dovrà essere riprogrammata. Il Cliente potrebbe richiedere servizi supplementari non descritti nella fattura originale. Tali servizi supplementari dovranno essere formulati per iscritto e comporteranno costi aggiuntivi.

5.4 Altri Servizi - Servizi di Distribuzione

Lenovo offre Servizi di Distribuzione per Server, Unità di Archiviazione, prodotti di Rete e soluzioni ThinkAgile Lenovo. Questi servizi permettono di distribuire e configurare il sistema operativo e le applicazioni selezionate.

Questi Servizi di Distribuzione possono essere forniti da Lenovo o da un partner autorizzato Lenovo ("Consulente") in loco o da remoto:

- Svolgimento della preparazione e della pianificazione dei servizi di concerto con il Cliente
- Approvazione del via libera all'Health Check
- Verifica dei prodotti o delle soluzioni e aggiornamento degli stessi per conseguire il livello consigliato (ove applicabile)
- Implementazione in loco o da remoto del sistema operativo e dell'applicazione selezionata (ove applicabile)
- Lenovo XClarity (ove applicabile, se acquistato)
- Configurazione di rete di base per l'integrazione (si veda l'indagine preliminare alla distribuzione per i dettagli, ove applicabile/se acquistata)
- Trasferimento delle conoscenze (ove applicabile)
- Consegna della Documentazione Post Installazione

Per informazioni dettagliate sull'ambito del Servizio di Distribuzione di un particolare prodotto o soluzione, si invita a consultare l'indagine preliminare alla distribuzione fornita dal rappresentante di Vendita dei prodotti Lenovo o dal partner.

Responsabilità del Cliente:

- Rivedere e compilare l'indagine preliminare alla distribuzione messa a disposizione da Lenovo che sarà fornita al Contraente dal suo rappresentante di Vendita o inviata da un Project Manager o da un consulente locale dei Servizi di Distribuzione. L'indagine compilata deve essere restituita prima dell'assunzione di impegni da parte di Lenovo o del Consulente.

- L'indagine è disponibile anche alla pagina <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.
- Assicurarsi che l'apparecchiatura sia già installata e alimentata correttamente presso la sede del cliente
- Fornire una connessione Internet che il Consulente possa utilizzare secondo necessità per portare a termine la distribuzione
- Indicare un referente designato per il Consulente
- Garantire al Consulente un accesso sicuro al sito di installazione
- Convalidare la pianificazione della distribuzione
- Salvaguardare i dati del Cliente (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni riservate, le password di protezione, la crittografia, il backup dei dati, ecc.) prima dell'avvio del Servizio da parte di Lenovo.
- In nessun caso Lenovo si assumerà alcun rischio o responsabilità per perdite o violazioni di dati.
- Assicurarsi di disporre di una licenza adeguata per tutti i prodotti software per i quali il Contraente richiede assistenza per la distribuzione
- Se il Contraente mette a disposizione di Lenovo strutture, software, hardware o altre risorse in relazione alla prestazione del Servizio di Distribuzione da parte di Lenovo, accetta di ottenere eventuali licenze o approvazioni relative a tali risorse che potrebbero essere necessarie a Lenovo per eseguire il Servizio. Lenovo sarà sollevata dai propri obblighi che saranno pregiudicati dal mancato ottenimento tempestivo di tali licenze o approvazioni. Il Contraente accetta di rimborsare Lenovo per eventuali costi ragionevoli e altri importi che Lenovo potrebbe sostenere a causa del mancato ottenimento di tali licenze o approvazioni.
- Fornire a Lenovo un adeguato accesso da remoto al sistema in modo da poter coadiuvare il Contraente nei Servizi di Distribuzione, se necessario.
- Ottenere i consensi necessari e intraprendere qualsiasi altra azione richiesta dalle leggi applicabili, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi sulla privacy dei dati, prima di divulgare a Lenovo qualsiasi informazione riguardo ai suoi dipendenti o altre informazioni o dati personali.
- Rispondere di
 - qualsiasi dato e contenuto di qualsiasi database che il Contraente metta a disposizione di Lenovo in relazione al Servizio di Distribuzione;
 - la selezione e attuazione di procedure e controlli riguardanti l'accesso, la sicurezza, la crittografia, l'uso e la trasmissione di dati;
 - il backup, il ripristino e l'integrità del database e di tutti i dati archiviati. In nessun caso Lenovo sarà tenuta a rispondere di eventuali perdite o furti di dati o del contenuto di qualsiasi database.
- Segnalare a Lenovo per iscritto eventuali carenze, entro tre (3) giorni lavorativi dalla ricezione della notifica di completamento. La mancata comunicazione di eventuali carenze entro tale termine farà ritenere i Servizi di Distribuzione accettati e completati.

I Servizi di Distribuzione non comprendono le voci riportate di seguito, che tuttavia possono essere acquistate separatamente:

- Servizi di Installazione Hardware
- Migrazione di Dati o carichi di lavoro supplementari
- Implementazione di backup/recupero o ripristino d'emergenza
- Servizi di Formazione
- Assistenza al Cliente per quanto riguarda la documentazione, i processi e le procedure operative standard.
- Risoluzione dei problemi di connettività della rete

Se il Consulente raggiunge il sito ma il cliente non ha espletato le operazioni di sua responsabilità di cui sopra, impedendo così il buon esito della distribuzione, i servizi dovranno essere riprogrammati e saranno applicati costi aggiuntivi.

Il Cliente potrà richiedere servizi supplementari non descritti nell'indagine preliminare alla Distribuzione presentando un Modulo di Richiesta di Modifica del Progetto (Project Change Request, PCR) o richiedendo una Relazione tecnica (Statement of Work, SOW) a parte. Tali servizi supplementari comporteranno costi aggiuntivi.

5.5 Altri servizi – Servizi Health Check

Lenovo offre servizi di verifica dello stato di salute dei prodotti e soluzioni ThinkAgile Lenovo. I Servizi Health Check valutano i problemi di prestazione, configurazione e disponibilità del sistema riguardo ai prodotti designati dal Contraente ("Servizi Health Check" o "Health Check").

Questi Servizi Health Check saranno forniti da Lenovo o da un partner autorizzato Lenovo ("Consulente") in loco o da remoto. Una volta ricevuto l'incarico, il consulente Lenovo si occuperà di:

- effettuare una telefonata di pre-pianificazione per discutere le attività dell'Health Check e coordinare i Servizi Health Check;
- fare un inventario di tutti i livelli di firmware e software e creare un elenco di raccomandazioni sugli aggiornamenti;
- eseguire aggiornamenti/potenziamenti dei prodotti in questione;
- consegnare la documentazione post-verifica dell'Health Check contenente i dettagli dell'inventario originale, delle modifiche consigliate e delle modifiche effettive di ciascun componente installato.

Per una descrizione dettagliata del servizio Health Check per il suo prodotto o la sua soluzione, si invita il Contraente a consultare l'indagine preliminare all'Health Check fornita dal rappresentante o dal partner Lenovo.

Responsabilità del Cliente

Il Contraente accetta di:

- incaricare un responsabile tecnico che funga da collegamento con Lenovo. Il responsabile tecnico dovrà coordinare l'accesso alle altre risorse (come programmatori, ecc.) come previsto;
- garantire che il centro dati designato disponga dei sistemi di alimentazione e di raffreddamento necessari e che tale alimentazione e raffreddamento siano adeguati a supportare i sistemi pertinenti;
- garantire che le connessioni di rete e di alimentazione previste siano pienamente operative e collegate;
- assicurarsi che siano disponibili tutti i nodi e gli switch di rete;
- rispondere di:
 - ottenere i prodotti (come qualsiasi software o hardware richiesto) e servizi su cui Lenovo fa affidamento per effettuare l'Health Check;
 - provvedere al servizio di accesso a Internet o ai circuiti di trasmissione delle telecomunicazioni e pagarne i costi; e
 - garantire la sicurezza della propria rete e delle procedure di risposta alle violazioni della sicurezza.

I Servizi Health Check non comprendono le voci riportate di seguito, che tuttavia possono essere acquistate separatamente:

- Servizi di Installazione Hardware
- Servizi di Distribuzione
- Migrazione di Dati o carichi di lavoro supplementari
- Implementazione di backup/recupero o ripristino d'emergenza
- Servizi di Formazione
- Assistenza al Cliente per quanto riguarda la documentazione, i processi e le procedure operative standard.
- Risoluzione dei problemi di connettività della rete

Se il Consulente raggiunge il sito per eseguire il Servizio Health Check in loco ma il cliente non ha espletato le operazioni di sua responsabilità di cui sopra, impedendo così il buon esito del servizio, alla riprogrammazione potrebbero essere applicati costi aggiuntivi.

Il Cliente potrà richiedere servizi aggiuntivi non descritti nell'indagine Health Check presentando un Modulo di Richiesta di Modifica del Progetto (Project Change Request, PCR) o richiedendo una Relazione tecnica (Statement of Work, SOW) a parte. Tali servizi supplementari comporteranno costi aggiuntivi. Eventuali responsabilità non specificamente contemplate nel presente Accordo come responsabilità di Lenovo non rientrano nell'ambito di applicazione.

5.6 Altri servizi – Token di Servizio Professionali

Lenovo offre un programma che consente di preacquistare e utilizzare crediti ("Token di Servizio" o "Token") in base a un menu definito di servizi Lenovo (<https://lenovopress.com/lp1420>) ("Menu"). Il menu è stato concepito per essere utilizzato come guida al tipo di servizi disponibili e fornisce un costo di base del Token (per ciascun servizio), che può essere modificato in base al volume e alla portata del lavoro richiesto. Lenovo si riserva il diritto di modificare il Menu in qualsiasi momento, senza previo avviso o consenso. Per una descrizione dettagliata e l'ambito di ciascun servizio all'interno del Menu, consultare la scheda tecnica associata alla pagina <https://lenovopress.com/lp1420>. Qualsiasi servizio personalizzato sarà definito prima dell'avvio del servizio.

Il programma Token di Servizio è soggetto ai seguenti termini:

1. Gli importi dei Token elencati nel menu Token di Servizio riflettono il costo previsto per i servizi eseguiti durante l'orario di lavoro standard. Potrebbero essere richiesti ulteriori Token per i servizi eseguiti al di fuori dell'orario di lavoro standard, tra cui i giorni festivi, orari serali e fine settimana.
2. Per tutti i servizi offerti nel Menu sono necessarie attività di pianificazione e coordinamento di concerto con il Cliente prima della consegna.
3. Il numero di Token previsti per ogni servizio varierà in base alla quantità e al tipo di prodotti correlati ai servizi.
4. I Token di Servizio sono validi per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di acquisto e il loro utilizzo deve essere programmato entro tale periodo.
5. Il valore di eventuali Token di Servizio non utilizzati entro 12 mesi andrà perso e non potrà essere rimborsato o utilizzato per servizi futuri.
6. Quando si utilizzano i Token di Servizio, i prodotti Lenovo devono essere coperti da garanzia o assistenza Lenovo in corso di validità.
7. I Token previsti per ciascun servizio saranno confermati prima dell'avvio del servizio.
8. Potrebbe essere disponibile un'opzione di personalizzazione di un servizio in elenco. Tale adattamento personalizzato necessita dell'approvazione di Lenovo e potrebbe richiedere ulteriori Token.
9. Il programma Token di Servizio non è rivolto a partner commerciali o idoneo per acquisti in blocco di Token da utilizzare con più clienti finali non specificati. I Token di Servizio saranno inseriti nei canali di vendita, ma dovranno essere venduti a clienti finali appositamente individuati da Lenovo.

Responsabilità di Lenovo

- Lenovo contatterà il cliente dopo l'acquisto per coadiuvarlo a preparare e pianificare i servizi.

Responsabilità del Cliente

- Il cliente dovrà indicare a Lenovo un referente autorizzato all'utilizzo dei Token di Servizio e alla programmazione dei servizi.
- Si invita a contattare il rappresentante Lenovo durante il periodo di validità per controllare lo stato dei Token di Servizio e programmare i servizi.

- Il cliente dovrà fornire tempestivamente le informazioni richieste da Lenovo per consentirle di programmare ed eseguire i servizi.
- Lenovo potrebbe richiedere al cliente condizioni preliminari all'avvio dei servizi.

Il Cliente potrà richiedere ulteriori servizi non descritti nel Menu e dovrà farlo per iscritto. Se Lenovo è in grado di eseguire tali servizi e accetta la sua richiesta, informerà il cliente dei Token previsti per tali servizi.

5.7 Altri servizi – Gestione Tecnica degli Account (Technical Account Management, “TAM”)

Lenovo fornirà il servizio di Gestione Tecnica dell'Account tramite un unico punto di contatto incaricato. Il responsabile tecnico dell'account incaricato da Lenovo fornirà consulenza e gestione in merito al ciclo di vita post-vendita dei prodotti Lenovo.

5.7.1 Descrizione del Servizio:

Lenovo dovrà:

- fornire accesso diretto a un responsabile tecnico incaricato dell'account che agirà come unico punto di contatto per il Cliente;
- indicare come gestire gli inoltri nell'ambito della gestione degli incidenti;
- organizzare riunioni di revisione dell'attività con il cliente una (1) volta a trimestre o con una frequenza di incontro concordata da entrambe le parti;
- fornire un piano di assistenza al Cliente concordato tra le parti che copra tutti i prodotti Lenovo autorizzati;
- suggerire raccomandazioni in merito alla fruizione del servizio di assistenza da parte del Cliente, alle metriche di erogazione e ai risultati auspicati del servizio.

5.7.2 Responsabilità del Cliente:

Il cliente dovrà:

- essere in possesso di un contratto di manutenzione in corso di validità con Lenovo Infrastructure Solutions Group;
- fornire un elenco aggiornato di tutto l'inventario dei prodotti Lenovo;
- fornire un elenco del personale principale di riferimento e i relativi estremi di contatto.

5.8 Altri servizi - Responsabile Incaricato del Servizio (Service Engagement Manager, “SEM”)

5.8.1 Descrizione del Servizio

Nell'ambito dei servizi SEM, Lenovo eseguirà le seguenti attività:

- Fornire servizi SEM in loco o a distanza tramite un Responsabile Incaricato del Servizio per tutta la durata del contratto. Il SEM fungerà da principale interfaccia con il cliente per indicargli come gestire gli inoltri e preservare la soddisfazione del cliente. Il SEM sarà disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00, ora locale standard.
- Fornire un piano di assistenza al Cliente che copra tutti i prodotti Lenovo autorizzati.
- Il SEM suggerirà delle raccomandazioni in merito alla fruizione del servizio di assistenza da parte del Cliente, alle metriche di erogazione e ai risultati auspicati del servizio.
- Fornire assistenza in loco per risolvere cruciali questioni aziendali dei clienti, qualora Lenovo lo ritenga necessario. Le visite in loco comporteranno costi supplementari, comprese le spese di viaggio e di alloggio.
- Il SEM contribuirà a facilitare la comunicazione tra i diversi gruppi tecnici, i fornitori e il cliente, all'occorrenza.
- Il SEM parteciperà alle attività preliminari al prodotto (ad es. consegna, installazione, distribuzione e pianificazione delle parti, se del caso).
- In caso di situazioni critiche o di interruzioni di servizio da parte del cliente, SEM contribuirà, se necessario, alla risoluzione del problema ricorrendo a rivenditori e fornitori di servizi.
- Il SEM contribuirà alle regolari revisioni mensili dello stato del sistema e alle revisioni trimestrali dell'attività del cliente, riportando il numero di incidenti, il tempo di risoluzione, la causa del problema e il numero di parti difettose dell'intera infrastruttura.
- Il SEM illustrerà le nuove roadmap tecnologiche di Lenovo.
- Il SEM si occuperà della pianificazione delle parti per contribuire alla disponibilità delle scorte a supporto del cliente.
- Il SEM coadiuverà il Cliente a rispettare le migliori prassi applicabili in materia di prodotti.
- Il SEM sarà assegnato al Cliente entro 45 giorni dall'acquisto.

5.8.2 Esclusioni

I Servizi non includono:

- Procedure standard di gestione degli incidenti, punti di ingresso, accesso alle chiamate o assistenza clienti per l'hardware.
- Assistenza mediante applicazioni del Cliente o di terzi.
- Correzione dei difetti del prodotto, determinazione o risoluzione dei problemi.
- Assistenza nell'installazione di un ambiente di backup/recupero e di ripristino d'emergenza, tra cui servizi di replica di dati in remoto.
- Assistenza in materia di documentazione, processi e procedure operative standard del cliente o attività di gestione dei progetti.
- Formazione di qualsiasi tipo.

- g) Spiegazioni delle soluzioni tecniche in risposta agli incidenti.
- h) Verifiche dello stato di salute dell'Hardware.
- i) Consulenza sul firmware o sul BIOS per la Golden Image del Cliente.
- j) Consulenza al Cliente per proporre soluzioni alternative ove richiesto per eventuali problemi relativi ai fornitori dell'hardware.
- k) Assistenza in loco per risolvere cruciali problematiche tecniche del cliente.
- l) Accesso o supporto all'hardware di laboratorio e/o di produzione del cliente per replicare la configurazione del cliente al fine di riprodurre i meccanismi di guasto del cliente.
- m) Lettura e interpretazione dei log di errore dell'hardware e dei log del sistema operativo supportato da SUSE, ad esempio, per isolare o individuare i problemi del cliente.
- n) Offrire un'esperienza pratica sull'hardware.
- o) Visite in loco (se richieste, le visite in loco comporteranno costi aggiuntivi, comprese le spese di viaggio e di alloggio).

5.8.3 Responsabilità del Cliente.

Il Cliente dovrà:

- a) Nominare un responsabile di progetto che fungerà da punto di contatto del Cliente per tutte le comunicazioni relative a tale progetto e che sarà autorizzato ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni relative ai servizi SEM.
- b) Fornire (tramite il punto di contatto del Cliente) un elenco dei principali referenti tecnici del Cliente con recapiti telefonici e di posta elettronica prima dell'inizio dei Servizi.
- c) Mettere a disposizione del Cliente un referente in loco durante il normale orario di lavoro presso la sede centrale del Cliente.
- d) Fornire accesso agli edifici/locali in cui si svolgerà il servizio, inclusa qualsiasi misura di sicurezza necessaria. All'occorrenza, il Cliente fornirà accesso alle sue strutture dopo l'orario di lavoro. Potrebbero essere applicati costi supplementari per le attività svolte dopo l'orario di lavoro.
- e) Garantire a Lenovo un ambiente sicuro e accesso libero e incondizionato a tutti i locali in cui deve essere eseguito il servizio. I servizi potranno essere eseguiti presso la sede del Cliente, ad eccezione di qualsiasi attività correlata al progetto che Lenovo ritenga più idoneo eseguire da remoto presso la propria sede al fine di adempiere ai propri obblighi e responsabilità.
- f) Salvaguardare i dati del cliente, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni riservate, le password di protezione, la crittografia, il backup dei dati, ecc. In nessun caso Lenovo si assumerà alcun rischio o responsabilità per perdite o violazioni di dati.
- g) Ottenere e fornire tempestivamente a Lenovo tutti i consensi richiesti da Lenovo e necessari affinché questa possa fornire i servizi SEM ("Consenso Necessario"). Tale Consenso Necessario comprenderà tutti i consensi o le approvazioni richiesti al Cliente, atti a concedere a Lenovo e ai suoi subappaltatori il diritto o la licenza di accesso ai luoghi in cui devono essere eseguiti i servizi e di accesso, utilizzo e/o modifica (inclusa la creazione di opere derivate) dell'hardware, del software, del firmware e di altri prodotti senza violare i diritti di proprietà o di licenza (tra cui brevetti e diritti d'autore) dei fornitori o dei proprietari di tali prodotti. Nel caso in cui il Cliente non fornisca tempestivamente i Consensi Necessari, Lenovo sarà esonerata dai propri obblighi di prestazione.
- h) Risolvere tutti i problemi di connettività di rete per ovviare a problemi generali e di connettività di rete.
- i) Affrontare tutti i problemi di compatibilità hardware e software.
- j) Personalizzare o configurare le impostazioni delle preferenze dell'utente.
- k) Disporre di un contratto valido di manutenzione Lenovo.
- l) Fornire un elenco aggiornato di tutto l'inventario dei prodotti correlati ai server Lenovo.
- m) Fornire le informazioni necessarie sull'ambiente IT per elaborare il piano di assistenza al cliente. Tra le informazioni sull'ambiente IT figurano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni sull'ubicazione del data center del Cliente, le informazioni sul layout di macchine/rack, la versione dell'applicazione/del sistema operativo.

5.9 Altri servizi – Servizi di Compensazione delle Emissioni di CO2

Introduzione

Lenovo è un'azienda impegnata a privilegiare strategie commerciali sostenibili. Per soddisfare le esigenze e gli impegni assunti dal Cliente, il Servizio di Compensazione delle Emissioni di CO2 gli consentirà di "compensare" le emissioni di anidride carbonica generate in relazione al proprio prodotto, finanziando economicamente progetti accreditati di compensazione di CO2 tramite Lenovo e i suoi partner.

Ai fini dei presenti termini:

Compensazione delle Emissioni di CO2 indica una riduzione accertata delle emissioni di anidride carbonica o del suo equivalente in altri gas a effetto serra (Protocollo GHG), effettuata al fine di compensare le emissioni prodotte altrove. Le compensazioni sono misurate in tonnellate metriche di anidride carbonica equivalente (CO2e). La compensazione viene eseguita tramite il supporto e/o l'abilitazione di diversi progetti di compensazione della CO2, come l'utilizzo di fonti energetiche alternative.

1. **Base del calcolo per la Compensazione delle Emissioni di CO2.** Lenovo calcola le emissioni di anidride carbonica dei prodotti da compensare in base alle emissioni di gas serra stimate per l'intero ciclo di vita del prodotto, tra cui la produzione, il trasporto, l'uso del prodotto e lo smaltimento a fine vita. Laddove Lenovo sia a conoscenza di un intervallo numerico basato su una serie di fattori per il calcolo della Compensazione, di cui siamo al corrente, Lenovo "arrotonderà" e sceglierà il calcolo di maggiore impatto per garantire una compensazione quanto più generosa possibile per il prodotto in questione.

2. **Modifiche alla Metodologia.** Lenovo si riserva il diritto di modificare la metodologia della Compensazione delle Emissioni di CO2 ove appropriato, ad esempio:
 - ove richiesto dalla legge;
 - laddove la metodologia scientifica predominante in materia di rendicontazione delle compensazioni di carbonio o di altri fattori ambientali venga messa criticamente in discussione o progredisca e la nostra prassi richieda ragionevolmente di essere aggiornata per tenerne conto.
3. **Modifiche al Servizio.** Gli elementi del Servizio potranno essere soggetti a modifiche laddove:
 - Lenovo ritenga ragionevolmente che sussista una potenziale violazione delle leggi ambientali o di altre leggi applicabili;
 - vi siano altri obblighi di Compensazione delle Emissioni di CO2 richiesti per legge;
 - Lenovo ritenga ragionevolmente che altri programmi equivalenti abbiano un maggiore impatto sulla sostenibilità;
 - cambino i gestori delle soluzioni di compensazione di Lenovo e/o i progetti sostenuti.
4. **Dispositivi Compatibili.** Il servizio di Compensazione delle Emissioni di CO2 sarà disponibile solo in relazione ai dispositivi compatibili. Tali dispositivi sono soggetti a modifiche.
5. **Sforzi Ragionevoli.** Lenovo si adopererà con ragionevolezza per garantire la qualità del suo Programma di Compensazione delle Emissioni di CO2 e di tutti i progetti di riduzione delle emissioni di carbonio sostenuti. I progetti che Lenovo sostiene sono attualmente conformi al Meccanismo di Sviluppo Pulito. Lenovo si riserva il diritto di passare a uno standard equivalente a sua discrezione. I progetti a sostegno della Compensazione delle Emissioni di CO2 saranno registrati presso un registro autorevole di Compensazione delle Emissioni di CO2.
6. **Prova della Compensazione.** Lenovo fornirà al Cliente prove documentali del servizio di Compensazione delle Emissioni di CO2 e dell'autenticazione del programma, se richiesto. La forma di tale certificazione o prova documentale è a discrezione di Lenovo. Qualsiasi regime di certificazione potrà variare a seconda che sia indipendente o interno all'azienda, ma sarà comunque paragonabile a standard autorevoli presenti sul mercato.

Nessuna garanzia. Lenovo non garantisce che eventuali certificazioni o programmi di Compensazione delle Emissioni di CO2 da essa istituiti possano essere utilizzati per finalità legali o fiscali. Laddove Lenovo offra una scelta tra vari programmi di partecipazione per la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, si adopererà con ragionevolezza ma non potrà garantire tale scelta. Lenovo non fornisce alcuna garanzia sull'efficacia o sui risultati dei progetti di riduzione delle emissioni di anidride carbonica supportati da questo servizio.

5.10 Altri Servizi – Assistenza Premier per Archiviazione Avanzata

Il Servizio di Assistenza Premier per Archiviazione Avanzata (Premier Enhanced Storage Support, "PESS") di Lenovo consiste nel seguente servizio di assistenza all'archiviazione avanzata, acquistabile dal Cliente nell'ambito di un'offerta con un unico numero parte nel preventivo di Lenovo (o di un rivenditore Lenovo):

- a) Assistenza Premier – Oltre all'Assistenza Premier fornita da Lenovo in conformità ai termini stabiliti al punto 4.3 "Servizio di Assistenza Premier" di cui sopra, i Clienti saranno indirizzati e potranno accedere alla consulenza di uno specialista di archiviazione all'interno del team di Assistenza Premier di Lenovo, che presterà assistenza al Cliente in caso di guasto, a fronte del pagamento di una commissione (metodo break-fix), in conformità alla sezione 4.3.
- b) Nomina di un TAM per l'Archiviazione da Remoto - Lenovo metterà a disposizione del Cliente un Responsabile Tecnico dell'Account per l'Archiviazione da Remoto ("TAM per l'Archiviazione") designato, disponibile durante il normale orario di lavoro (solo dalle 9 alle 17, non disponibile durante i giorni festivi e i fine settimana) (Nota: la copertura del TAM per l'Archiviazione sarà garantita durante eventuali congedi annuali o assenze per malattia del TAM per l'Archiviazione designato).

Il TAM per l'Archiviazione eseguirà le seguenti attività nell'ambito del PESS:

- Stilare un rapporto del TAM per l'Archiviazione mensile.
- Eseguire una verifica mensile dello stato di benessere, o Wellness Check.
- Condurre una Revisione Aziendale Trimestrale.
- Monitorare i casi all'interno della Struttura di Supporto Lenovo.
- Porre domande e fornire risposte ad hoc.

Il tempo di risposta da remoto previsto da parte del TAM per l'Archiviazione a tutti i messaggi di posta elettronica o alle telefonate dei clienti è entro un giorno lavorativo. Il PESS sarà distribuito al Cliente in lingua inglese, se non diversamente concordato per iscritto da Lenovo.

Responsabilità e pertinenze del Cliente:

Il Cliente dovrà: a) fornire un elenco aggiornato di tutto l'inventario dei prodotti Lenovo necessari per l'esecuzione del PESS; b) fornire un elenco del personale principale di riferimento e i relativi recapiti; e c) fornire il consenso e accesso al personale e ai sistemi pertinenti (ad esempio, configurazione del supporto automatico e abilitazione di Unified Manager), come Lenovo (e i suoi fornitori di servizi autorizzati) potrebbe ragionevolmente richiedere per eseguire il PESS.

- c) Gestione dei Casi 24/7 - Il team di assistenza Lenovo dovrà monitorare lo stato dei casi 24/7 tenendo informati gli interessati interni ed esterni, tra cui, nello specifico, svolgere le seguenti attività:
 - aggiornare i contatti dei clienti durante l'avanzamento e la gestione di un caso, a un livello di frequenza e gravità concordato con il cliente; e
 - deferire il caso internamente a Lenovo laddove si ritenga che vi sia un rischio di mancato conseguimento del relativo Livello di Servizio.

5.11 Altri Servizi: Prodotti Ricondizionati Certificati Lenovo (Lenovo Certified Refurbished, LCR)

A seconda delle diverse condizioni del prodotto, ai Prodotti LCR vengono assegnati i seguenti tre livelli condizionali:

(1) Livello 1: Premium: indica il più elevato livello di qualità dei prodotti Ricondizionati Certificati Lenovo, coperti dalla garanzia standard Lenovo e dagli aggiornamenti disponibili.

(2) Livello 2: Eccellente: indica il livello di qualità dei prodotti Ricondizionati Certificati Lenovo che potrebbero presentare lievi imperfezioni ininfluenti sulle prestazioni, che sono coperti dalla garanzia standard Lenovo e dagli aggiornamenti disponibili.

(3) Livello 3: Buono: indica il livello di qualità dei prodotti Ricondizionati Certificati Lenovo che potrebbero presentare imperfezioni di base ininfluenti sulla funzionalità complessiva, che sono coperti da una garanzia limitata "Difettoso all'arrivo" (Defective on Arrival, DOA) di 90 giorni; i servizi post garanzia disponibili sono limitati a seconda del Tipo di Macchina, della data di Fine Servizio e della regione. Si invita a consultare il preventivo e il venditore per le specifiche del caso.

Livello di Condizione del Prodotto LCR: (1) Premium e (2) Eccellente: offre la stessa garanzia di base standard di un nuovo prodotto in conformità alla Garanzia Limitata Lenovo disponibile al seguente link <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht503310>

Livello di Condizione del Prodotto LCR: (3) Buono: non offre la garanzia di base ma fornisce una garanzia limitata "Difettoso all'arrivo" (Defective on Arrival, DOA) di novanta (90) giorni.

Si prega di prestare attenzione a fatto che oltre alla garanzia di base standard del Livello di Condizione del Prodotto LCR per i prodotti di Livello (1) e Livello (2), è possibile acquistare ulteriori aggiornamenti e servizi di estensione della garanzia. Per i componenti aggiuntivi della garanzia per Prodotti Ricondizionati Certificati, rivolgersi al proprio rappresentante Lenovo.

La garanzia limitata DOA "Difettoso all'arrivo" di 90 giorni, per il Livello di Condizione del Prodotto LCR: (3) Buono è subordinata ai seguenti requisiti:

- a) Il Cliente potrà restituire i Prodotti LCR Difettosi all'Arrivo, secondo quanto ragionevolmente stabilito da Lenovo, e acquistati da Lenovo ai sensi del presente Accordo entro novanta (90) giorni dalla data di spedizione e ottenere un credito o un rimborso del prezzo di acquisto pagato al netto delle spese di spedizione e di gestione e di qualsiasi spesa di reimmagazzinamento applicabile.
- b) Per restituire i Prodotti LCR, il Cliente deve contattare Lenovo negli STATI UNITI e in CANADA (NA) all'indirizzo LVR@Lenovo.com, in EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA (EMEA) all'indirizzo lvremea@lenovo.com in ASIA PACIFICO e CINA all'indirizzo lvprcap@lenovo.com per l'autorizzazione alla restituzione.
- c) Il Cliente non potrà restituire alcun Prodotto Ricondizionato senza la previa approvazione di Lenovo.
- d) Il Cliente deve spedire i Prodotti Ricondizionati a Lenovo attenendosi alle istruzioni da essa fornite, includere il numero di PO, il numero parte del prodotto, il numero di serie e assicurare la spedizione, o accettare il rischio di perdita o danno durante la spedizione, il tutto a sue spese.

Per poter essere restituiti, i Prodotti LCR devono essere nelle stesse condizioni in cui sono stati spediti al Cliente e devono essere restituiti anche tutti i manuali, i dischetti, i cavi di alimentazione, il software e gli altri articoli a corredo dei Prodotti LCR.

6. Partner Commerciali Lenovo

Lenovo può assegnare a fornitori e rivenditori ("Partner Commerciali Lenovo") l'incarico di promuovere, commercializzare e supportare determinati Servizi; tuttavia, tali Partner Commerciali e fornitori sono entità indipendenti e separate da Lenovo. Lenovo non è tenuta a rispondere delle azioni o delle dichiarazioni dei Partner Commerciali, degli obblighi che potrebbero avere nei confronti del Contraente o di qualsiasi prodotto o servizio da essi fornito in base ai rispettivi contratti.

6.1 Acquisto di Servizi da un Partner Commerciale Lenovo

Quando il Contraente acquista il Servizio da un Partner Commerciale, questi stabilisce le tariffe del Servizio e i termini che regolano il pagamento delle tariffe.

7. Acquisto del Servizio da Lenovo

Il pagamento dei Servizi deve essere corrisposto a Lenovo. A eccezione delle transazioni effettuate con carta di credito e debito, gli importi sono esigibili al momento della ricezione della fattura. Il Contraente accetta di pagare come specificato nella fattura, comprese le penali per ritardo nei pagamenti. In virtù del presente Accordo, il Contraente è responsabile delle imposte applicabili ai suoi acquisti.

8. Politica di Lenovo su Resi/Cancellazioni

Il Contraente potrà cancellare un Servizio entro trenta (30) giorni dalla data d'acquisto e ottenere un rimborso o un credito a patto che non abbia registrato o utilizzato il Servizio. Per avere diritto a un rimborso (o accredito, se del caso) il Contraente deve informare Lenovo o il rivenditore per iscritto entro trenta (30) giorni dalla data dell'acquisto. La richiesta deve essere accompagnata da una copia della fattura.

9. Disponibilità Generale degli Altri Servizi

A causa di alcune limitazioni di tipo geografico, il livello di Servizio specificato potrebbe non essere disponibile in tutte le località. Il Contraente è invitato a contattare il suo Rappresentante o Rivenditore Lenovo in merito alla disponibilità di informazioni specifiche sul mercato e la località.

10. Revoca del Servizio

Lenovo potrà revocare tutti o parte dei Servizi quivi specificati a fronte di un preavviso al Contraente di un mese. Qualora Lenovo revochi un Servizio per il quale il Contraente ha corrisposto l'intera somma ma che Lenovo non gli ha ancora interamente fornito, se il Servizio è stato acquistato direttamente da Lenovo, questa rimborserà il Contraente per un importo proporzionale, altrimenti il Contraente dovrà contattare il proprio Partner Commerciale Lenovo per ottenere il rimborso.

11. Garanzia sui Servizi

Lenovo garantisce che i Servizi saranno eseguiti con ragionevole cura e competenza, in conformità alla descrizione delle attività specificate nel presente Accordo per il Servizio Lenovo pertinente. Il Contraente acconsente a fornire una tempestiva notifica scritta di qualsiasi inosservanza della presente garanzia.

NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, LA PRESENTE GARANZIA RAPPRESENTA LA GARANZIA ESCLUSIVA PER IL CONTRAENTE E SOSTITUISCE TUTTE LE ALTRE GARANZIE O CONDIZIONI, ESPLICITE O IMPLICITE, TRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE E QUALSIASI GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE. TUTTO IL SOFTWARE E I PRODOTTI DI TERZI SONO FORNITI "COSÌ COME SONO", SENZA GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN TIPO. PRODUTTORI, FORNITORI, LICENZIATARI O EDITORI TERZI POTREBBERO FORNIRE AL CONTRAENTE LE PROPRIE GARANZIE.

Lenovo non garantisce il funzionamento ininterrotto o privo di errori di un Servizio o che Lenovo correggerà tutti i difetti.

12. Limitazione di Responsabilità

Potrebbero sorgere circostanze a seguito delle quali, a causa di inadempimento da parte di Lenovo, o di altre responsabilità, il Contraente abbia diritto a un risarcimento per danni a carico di Lenovo. A prescindere dalle motivazioni che danno la facoltà al Contraente di richiedere a Lenovo il risarcimento dei danni (tra cui, una violazione sostanziale, negligenza, una dichiarazione fuorviante o una rivendicazione di altro tipo per contratto o per illecito), l'intera responsabilità di Lenovo per tutte le rivendicazioni congiunte imputabili o inerenti a ciascun Servizio, o comunque derivanti dal presente Accordo, non supererà l'importo di qualsiasi effettivo danno diretto, per un importo massimo pari alle spese per il Servizio oggetto della richiesta di risarcimento. Questo limite si applica anche a tutti i subappaltatori o rivenditori di Lenovo. Rappresenta l'importo massimo del quale Lenovo, i suoi rivenditori e subappaltatori sono collettivamente tenuti a rispondere. I seguenti importi non sono soggetti ad un limite massimo per quanto concerne il risarcimento per danni: a) danni per lesioni fisiche (tra cui il decesso); b) danni ai beni immobili; e c) danni a proprietà personali tangibili di cui Lenovo è esclusivamente e legalmente tenuta a rispondere.

Se non espressamente indicato dalla legge senza possibilità di rinuncia contrattuale, in nessuna circostanza, Lenovo, i suoi rivenditori o subappaltatori saranno responsabili per quanto riguarda i seguenti eventi, perfino se le parti erano state informate del possibile verificarsi di tali eventi:

- a. perdita o danneggiamento di dati;
- b. danni speciali, incidentali, esemplari o indiretti o per qualsivoglia danno consequenziale economico; oppure
- c. perdita di profitti, affari, ricavi, avviamento o per risparmi previsti.

13. Disposizioni Generali

- 13.1. Lenovo si riserva il diritto di concedere in subappalto i Servizi, o qualsiasi parte di essi, a subappaltatori selezionati da Lenovo.
- 13.2. Nella misura massima applicabile al presente Accordo, ciascuna Parte è responsabile della supervisione, direzione, controllo e remunerazione del proprio rispettivo personale.
- 13.3. Ciascuna Parte potrà comunicare con l'altra elettronicamente e tali messaggi elettronici saranno equivalenti alle comunicazioni scritte firmate, nella misura massima consentita dalla legge applicabile. Un codice di identificazione (chiamato "ID utente"), contenuto in un documento elettronico, è legalmente sufficiente per verificare l'identità del mittente e l'autenticità del documento.
- 13.4. Ciascuna Parte è libera di stipulare accordi simili con altri.
- 13.5. Ciascuna Parte concede all'altra soltanto la licenza e i diritti specificati in qualsiasi accordo di licenza applicabile. Non vengono concessi altri diritti o licenze (comprese le licenze o i diritti di brevetto) né direttamente, né implicitamente, né in altro modo.
- 13.6. Il Contraente conviene di non rivendere il Servizio. Qualsiasi tentativo in tal senso è nullo se non altrimenti consentito per iscritto da Lenovo.
- 13.7. Al Contraente spetta la responsabilità di selezionare i Servizi che soddisfano le sue esigenze e il cui utilizzo gli assicuri i risultati desiderati.

- 13.8. Nessuna parte potrà intentare un'azione legale, a prescindere dalla forma, riconducibile o correlata al presente Accordo o alla transazione in esso prevista, o a una transazione svolta conformemente al presente Accordo, se sono trascorsi più di due anni dalla causa che ha motivato l'azione legale, se non altrimenti previsto dalla legge locale in vigore. Dopo tale tempo massimo, qualsivoglia azione legale derivante dal presente Accordo, o da una transazione svolta ai sensi dello stesso, e tutti i relativi e rispettivi diritti associati a tale azione legale, se non altrimenti previsto dalla legge applicabile, scadranno senza alcuna possibilità di rinuncia o limitazione contrattuale.
- 13.9. Nessuna delle Parti è responsabile del mancato adempimento di obblighi dovuto a cause al di fuori del suo controllo.
- 13.10. Nessuna delle Parti concede all'altra il diritto di utilizzare i propri marchi, nomi commerciali o altre denominazioni (né quelli di alcuna sua impresa) in qualsiasi promozione o pubblicazione senza previo consenso scritto.
- 13.11. Nel caso in cui una qualsiasi disposizione del presente Accordo sia ritenuta non valida o inapplicabile, le restanti disposizioni del presente Accordo rimarranno pienamente valide ed efficaci.
- 13.12. L'obbligo di Lenovo di fornire il Servizio dipende dal completamento da parte del Contraente del processo di Registrazione e/o Attivazione.
- 13.13. Lenovo e le sue affiliate, i suoi Partner Commerciali, rivenditori e subappaltatori potrebbero trattare, archiviare e utilizzare informazioni sulla transazione e sui recapiti del Contraente, tra cui il nome, i numeri di telefono, l'indirizzo e gli indirizzi di posta elettronica, per elaborare e completare la sua transazione. Potremmo anche contattare il Contraente per avvertirlo in merito a richiami di prodotti, problemi di sicurezza o azioni relative al servizio. Se consentito dalla legge locale, potremmo utilizzare questi dati per sondare il suo grado di soddisfazione nei confronti dei nostri prodotti o servizi o per fornirgli informazioni su altri prodotti e servizi. Il Contraente potrà scegliere di rinunciare alla ricezione di qualsiasi ulteriore comunicazione di questo tipo da parte nostra, in qualsiasi momento. Per raggiungere tali finalità, potremmo trasferire le informazioni che lo riguardano a qualunque mercato in cui operiamo; potremmo anche inoltrarle ad entità che agiscono a nostro nome; oppure potremmo divulgarle se imposto dalla legge. Tuttavia, noi non venderemo né trasferiremo le informazioni di identificazione personale ricevute dal Contraente a terzi per il loro utilizzo a fini di marketing diretto, senza aver ottenuto il suo consenso.
- 13.14. Ciascuna Parte contraente osserverà tutte le leggi e normative applicabili al presente Accordo.
- 13.15. Nessuna delle Parti potrà cedere il presente Accordo, in tutto o in parte, senza il previo consenso scritto della controparte. Qualsiasi tentativo in tal senso sarà nullo. Nessuna delle Parti negherà irragionevolmente tale consenso. La cessione del presente Accordo ad opera di una delle Parti ad un'affiliata o a una delle sue organizzazioni avente causa, a seguito di fusione o acquisizione, non richiede il consenso della controparte. Lenovo potrebbe anche trasferire i propri diritti alla ricezione dei pagamenti in virtù del presente Accordo senza il consenso del Contraente.
- 13.16. Qualsiasi condizione che per sua natura si estenda oltre la risoluzione del presente Accordo rimarrà in vigore fino al suo adempimento e si applicherà ai rispettivi successori e cessionari delle Parti contraenti.
- 13.17. Con il presente atto ciascuna Parte rinuncia al diritto a un processo con giuria nel corso di qualsiasi azione ascrivibile o relativa al presente Accordo. La Convenzione delle Nazioni Unite sulla Vendita Internazionale di Merci non verrà applicata.
- 13.18. Nessun elemento del presente Accordo influisce sui diritti ammessi dalla legge dei consumatori, che non possono essere derogati o limitati tramite contratto.

14. Ambito Geografico e Legge Applicabile

I diritti, i doveri e gli obblighi di ciascuna Parte sono validi soltanto nel mercato in cui è avvenuto l'acquisto, tuttavia tutte le licenze sono valide in quanto specificamente concesse. Se non altrimenti dichiarato espressamente, il presente Accordo sarà disciplinato dalle leggi del mercato in cui il Contraente ha acquistato il Servizio.

APPENDICE A – TERMINI SPECIFICI PER MERCATO

Per: Albania, Algeria, Anguilla, Antigua & Barbuda, Armenia, Aruba, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Bielorussia, Benin, Bermuda, Bonaire, Bosnia-Erzegovina, Botswana, Isole Vergini britanniche, Brunei, Burkina Faso, Cambogia, Camerun, Capo Verde, Isole Cayman, Ciad, Costa Rica, Curacao, Repubblica Democratica del Congo, Dominica, Repubblica Dominicana, El Salvador, Etiopia, Isole Faroe, Figi, Gabon, Georgia, Ghana, Groenlandia, Grenada, Guinea, Guatemala, Guyana, Honduras, Islanda, Costa d'Avorio, Giamaica, Giordania, Kazakistan, Kosovo, Kuwait, Kirghizistan, Laos, Libano, Macao, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Montenegro, Mozambico, Myanmar, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niger, Oman, Panama, Papua Nuova Guinea, Paraguay, Porto Rico, Qatar, Repubblica di Macedonia, Repubblica di Moldavia, Ruanda, Saint-Martin, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Sint Maarten, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Suriname, Stato della Libia, Tanzania, Tagikistan, Togo, Trinidad & Tobago, Turkmenistan, Turks & Caicos, Uganda, Isole Vergini americane, Uzbekistan, Zambia e Zimbabwe.

Qualsiasi Servizio con Risposta entro il Giorno Lavorativo Successivo (“NBD”, Next Business Day Response)

Poiché i tempi di spedizione delle parti del mercato locale nei mercati summenzionati influiscono sulla consegna o la risposta entro il giorno lavorativo successivo, Lenovo non sarà responsabile di tali tempi di consegna o risposta.

Per Anguilla, Antigua e Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, Isole Vergini britanniche, Isole Cayman, Costa Rica, Curacao, Dominica, Repubblica Dominicana, El Salvador, Grenada, Guatemala, Guyana, Honduras, Giamaica, Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saint-Martin, Sint Maarten, St Kitts & Nevis, St Lucia, St Vincent, Suriname, Trinidad & Tobago, Turks & Caicos, Isole Vergini americane, Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Ecuador, Messico, Perù, Uruguay e Venezuela e altri Paesi non mostrati nello strumento Lenovo Locator (www.lenovocator.com)

Laddove la Risposta In Loco non sia disponibile, il tempo di risposta previsto è il periodo di tempo che intercorre tra la registrazione della richiesta di servizio da parte del cliente nel sistema di gestione delle chiamate del fornitore di servizi e il contatto del cliente da parte di un rappresentante qualificato come prima fase della determinazione del problema. Per ulteriori dettagli sulla risposta in loco, si invita a contattare Lenovo o un fornitore di servizi.

Solo per Singapore, Tailandia, Malesia, Filippine, Vietnam, Indonesia, Corea e Taiwan

Servizio Completo di Manodopera In Loco

Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede. Il Contraente deve fornire un'area di lavoro idonea per smontare e rimontare il prodotto. Si invita a fare riferimento all'appendice per eventuali variazioni specifiche del mercato. Questo Servizio è disponibile solo in determinate località. Si invita a contattare Lenovo o un fornitore di servizi per i dettagli sulla disponibilità.

Manutenzione Preventiva Annuale

1. Manutenzione Preventiva Annuale da parte dell'assistenza tecnica
Il tecnico dell'assistenza eseguirà le seguenti attività per le macchine idonee ogni anno:
 - Controllo del log degli errori
 - Risoluzione di eventuali condizioni di errore o sostituzione di parti difettose con ridondanza per evitare interruzioni del sistema
 - Ispezione visiva
2. Assistenza per l'aggiornamento e la manutenzione dei microcodici
 - Su richiesta del cliente, il tecnico dell'assistenza aggiornerà il microcodice presso la sede del cliente in cui si trovano le macchine idonee, come attività di manutenzione preventiva.
 - (Per Microcodice si intende il software di Firmware, Microcodice, BIOS/uEFI, Gestione dell'Archiviazione)
 - Lenovo invierà informazioni sull'aggiornamento dei microcodici per via elettronica
 - L'aggiornamento dei microcodici potrà essere programmato da un tecnico durante le attività annuali di manutenzione preventiva.

Solo per Singapore, Australia, Nuova Zelanda, Corea, India e Giappone

Servizio di Installazione Hardware

Lenovo offre servizi di installazione hardware in loco per i prodotti Lenovo Infrastructure Solutions Group Server, Archiviazione e Rete. Questi servizi prevedono l'installazione di hardware di base su nuove apparecchiature acquistate da Lenovo o da un partner commerciale autorizzato Lenovo e prevedono l'installazione dei seguenti dispositivi a marchio Lenovo o supportati da Lenovo:

- Server Tower
- Server Rack
- Contenitori rack
- Prodotti di Archiviazione
- Prodotti di Rete

- Installazione di apparecchiature compatibili con rack all'interno di contenitori rack

Lenovo invierà un tecnico in loco per eseguire l'installazione fisica del rack. Una volta in loco, il tecnico Lenovo si occuperà di:

- installare l'apparecchiatura presso la sede del cliente, come specificato dall'offerta di servizio acquistata;
- collegare l'apparecchiatura all'alimentazione fornita dal cliente;
- assicurarsi che l'apparecchiatura sia operativa;
- controllare il livello del firmware ed eseguire l'aggiornamento, se necessario;

Responsabilità del Cliente:

- Assicurarsi che l'apparecchiatura da installare sia trasferita all'ubicazione corretta presso la sede del cliente
- Trasferire l'apparecchiatura da una banchina di carico o da un'altra ubicazione all'ubicazione di installazione finale, poiché ciò non spetta ai tecnici Lenovo
- Fornire un'alimentazione e una presa di corrente compatibili con l'apparecchiatura da installare
- Fornire una connessione Internet che il tecnico dell'installazione possa utilizzare all'occorrenza per completare l'installazione
- Fornire spazio fisico adeguato per l'installazione dell'apparecchiatura
- Fornire il cablaggio necessario per facilitare l'installazione
- Indicare un referente designato per il tecnico installatore
- Garantire al tecnico Lenovo un accesso sicuro al sito di installazione
- Convalidare la programmazione dell'installazione

Se il tecnico Lenovo raggiunge il sito ma il cliente non ha espletato le operazioni di sua responsabilità, impedendo così il buon esito dell'installazione dell'apparecchiatura, potrebbero essere applicati dei costi di trasferta e l'installazione dovrà essere riprogrammata. Il Cliente potrebbe richiedere servizi supplementari non descritti nella fattura originale. Tali servizi supplementari dovranno essere formulati per iscritto e comporteranno costi aggiuntivi.

Servizio di Installazione Hardware – Servizi di Installazione del Sistema Operativo

- Lenovo fornisce questo servizio se esso viene acquistato assieme ai servizi di installazione hardware
- Lenovo installerà il Sistema Operativo nel Server Lenovo Infrastructure Solutions Group
- Lenovo provvederà all'installazione del livello di Sistema Operativo di Base
- Lenovo configurerà l'indirizzo IP fornito dal cliente
- Il Sistema Operativo comprende solo Microsoft Window Server e Linux
- Il cliente è tenuto a fornire i supporti e le licenze legittimi

Per tutti i mercati idonei al Servizio di Riparazione Garantita (Committed Service Repair, CSR) in EMEA. Attualmente:

Austria, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Egitto, Francia, Germania, Ungheria, Italia, Kazakistan, Marocco, Pakistan, Polonia, Portogallo, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Sud Africa, Svizzera, Turchia, Ucraina, e Belgio, Cipro, Danimarca, Finlandia, Grecia, Irlanda, Israele, Lussemburgo, Paesi Bassi, Norvegia, Svezia, Tunisia, Regno Unito, EAU

Idonei a qualsiasi livello di Servizio di Riparazione Garantita

Responsabilità del Cliente

Per poter beneficiare del livello di Servizio Garantito, oltre alla registrazione al Servizio Lenovo e al conferimento dei dati relativi all'ubicazione, il cliente deve fornire a Lenovo informazioni sulla configurazione della macchina (tipo di macchina/modello/numero di serie), tra cui tutte le opzioni supportate e annunciate (si visiti il sito Internet di Lenovo per conoscere le opzioni supportate e annunciate) e i numeri dei pezzi di ricambio (unità sostituibili sul campo) di tutte le opzioni originariamente installate al momento della configurazione ed elencate in fattura. Il cliente prende atto che per un periodo di 30 giorni ("Periodo Iniziale") dopo che Lenovo avrà ricevuto dal cliente informazioni dettagliate, complete e valide sulla configurazione, Lenovo non sarà in grado di assicurare il livello di Servizio Garantito per tutti i casi. Durante il Periodo Iniziale, Lenovo compirà ogni sforzo ragionevole dal punto di vista commerciale per raggiungere il livello di Servizio Garantito.

Se non vengono fornite informazioni sufficienti sulla configurazione dell'apparecchiatura, il livello di Servizio Garantito si limiterà solo a guasti che non richiedono la sostituzione di componenti o che possano essere riparati utilizzando componenti comuni di base (come processori, unità di alimentazione, ventole, schede di sistema, schede di espansione comuni e moduli di memoria). Il Cliente conviene di informare Lenovo di qualsiasi modifica apportata alla configurazione della macchina. In caso contrario, tutti i componenti installati successivamente saranno esclusi dall'Accordo. Inoltre, il Cliente conviene di informare Lenovo di qualsiasi modifica apportata all'ubicazione della macchina.

Il Cliente deve fornire per iscritto informazioni dettagliate sulla configurazione della macchina, copie delle fatture (con i prezzi oscurati) e le modifiche alla configurazione della macchina all'indirizzo e-mail pertinente alla pagina: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Solo per Gran Bretagna, Irlanda del Nord, Francia, Danimarca, Svezia, Norvegia e Finlandia

Idoneità ai Servizi - Disponibilità del Servizio

Gran Bretagna e Irlanda del Nord: Il servizio non è disponibile a Gibilterra, nei territori britannici d'oltremare e nelle isole inglesi, gallesi, irlandesi, scozzesi e del Canale.

Francia: Salvo diversa indicazione da parte di Lenovo, il servizio non è disponibile nei territori francesi d'oltremare.

Danimarca, Svezia, Norvegia e Finlandia: Il servizio non è disponibile nelle isole prive di collegamenti stradali con la terraferma.

Solo per Russia e Kazakistan

Risposta entro il Giorno Lavorativo Successivo per Parti Garantite (NBD Resp Committed Parts), noto anche come Tempo di Approvvigionamento di Parti Garantite in loco in orario 9-17 (Committed Parts Procurement Time, CPPT) o Tempo di Approvvigionamento per l'Installazione di Parti Garantite effettuata da un Tecnico in orario 9-17 (Technician Installed 9x5 Committed Parts Procurement Time)

Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite telefono, verrà inviato un tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede. Un tecnico arriverà con le parti di ricambio entro il giorno lavorativo successivo alla telefonata. Questo Servizio è disponibile durante il normale orario d'ufficio, festività e fine settimana esclusi. Questo Servizio è disponibile solo in determinate località. Se la macchina si trova al di fuori delle località presso cui è disponibile il servizio, verranno spedite solo le parti di ricambio entro il giorno lavorativo successivo alla telefonata. Le aree coperte dal Servizio sono disponibili sul sito www.lenovocator.com. Si invita a contattare Lenovo o un fornitore di servizi per i dettagli sulla disponibilità.

Questo Servizio deve essere registrato assieme all'ubicazione del prodotto presso Lenovo. Il mancato conferimento di queste informazioni relative al prodotto del Contraente potrebbe comportare l'impossibilità da parte di Lenovo di soddisfare il livello di assistenza acquistato. Se il Contraente cambia ubicazione al prodotto, deve aggiornare Lenovo in merito alla nuova ubicazione prima del suo trasferimento, per garantire la continuità del suo livello di servizio. Se lo stesso livello di servizio non è disponibile presso la nuova ubicazione, il livello di servizio verrà adeguato al livello più vicino a quello attualmente disponibile presso la nuova sede, secondo quanto stabilito da Lenovo. Le istruzioni per conferire informazioni sull'ubicazione sono disponibili alla pagina <https://support.lenovo.com/productregistration>. Questo Servizio potrebbe non essere disponibile per un massimo di trenta (30) giorni dopo il conferimento delle informazioni sull'ubicazione.

Solo per Russia, Ucraina e Kazakistan

Solo Assistenza Remota e Ricambi

Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto tramite telefono, le parti di ricambio, comprese le Unità Sostitutive sul Campo FRU (Field Replacement Units, FRU), saranno inviate alla sede indicata per effettuare il self service entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata telefonica. Questo servizio non prevede l'invio in loco di un tecnico dell'assistenza. Le parti devono essere sostituite a spese del cliente e la manodopera e le parti difettose devono essere restituite attenendosi alle istruzioni fornite a corredo delle parti di ricambio. Questo Servizio è disponibile durante il normale orario d'ufficio, festività e fine settimana esclusi.

Solo per l'Ucraina

Gli accordi sui livelli di servizio vengono attualmente eseguiti sulla base di ragionevoli sforzi commerciali, mentre le tempistiche di risoluzione non possono essere garantite.

Solo per il Giappone

Iscrizione ai Servizi Lenovo

Questa offerta prevede il servizio di assistenza A - Installazione di Parti effettuata da un Tecnico, descritto di seguito.

Selezione del Valore dei Servizi Lenovo

Questa offerta prevede i servizi di assistenza sia A - Installazione di Parti effettuata da un Tecnico, che B - Verifica dell'Hardware e Aggiornamento del Microcodice eseguiti da Tecnico, descritti di seguito.

Selezione del Valore dei Servizi Lenovo Plus

Questa offerta prevede il servizio B - Verifica dell'Hardware e Aggiornamento del Microcodice eseguiti da Tecnico, descritto di seguito.

A - 24/7 (noto anche come Installazione di Parti effettuata da un Tecnico 24/7 o Riparazione In Loco 24/7)

Se il prodotto del Contraente presenta un problema che non può essere risolto al telefono, Lenovo stabilirà la procedura migliore per la riparazione presso la sua sede. Verrà inviato il tecnico dell'assistenza che si recherà presso la sua sede come concordato tra il Contraente e Lenovo. Questo Servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana, tutto l'anno. Questo Servizio è disponibile solo in determinate località servite da mezzi pubblici e/o mezzi di trasporto. Si invita a contattare Lenovo o un fornitore di servizi per i dettagli sulla disponibilità.

B - Verifica dell'Hardware e Aggiornamento del Microcodice eseguiti da Tecnico

Descrizione del Servizio

1. Verifica dell'Hardware da parte di un tecnico dell'assistenza

2. Il tecnico dell'assistenza eseguirà i seguenti controlli annuali sulle macchine idonee dalla data di avvio del servizio fino alla data di fine servizio.
3. a) Pulizia
4. b) Controllo del log degli errori
5. c) Ispezione visiva
6. Assistenza per l'aggiornamento e la manutenzione dei microcodici
 - a. Su richiesta del cliente, il tecnico dell'assistenza si occuperà di ottenere (scaricare) e aggiornare (installare e attivare) il microcodice presso la sede del cliente in cui si trovano le macchine idonee, come manutenzione o manutenzione preventiva. Per Microcodice in questo contesto si intende il Firmware, Microcodice, BIOS/uEFI, Gestione dell'Archiviazione, Software di Archiviazione (solo per la Famiglia Storwize)
 - b. Lenovo invierà informazioni sull'aggiornamento dei microcodici per via elettronica

L'aggiornamento del microcodice da parte del tecnico come manutenzione preventiva sarà programmato insieme all'aggiornamento annuale dell'hardware.
Verifica.

Prerequisito di questo servizio

1. Le macchine idonee devono essere coperte da un Aggiornamento della Garanzia o da un Servizio Post Garanzia.
2. Per l'aggiornamento del software di archiviazione, le macchine idonee devono essere coperte da un servizio di manutenzione del Software.
3. Si applicano le ore di copertura dei servizi definite in garanzia o nel Servizio Aggiornamento della Garanzia o Post Garanzia.
4. Il cliente deve nominare un referente e fornire a Lenovo le informazioni richieste.
5. Il cliente è tenuto a confermare il funzionamento della macchina e a verificare i dati dopo l'esecuzione del servizio da parte di un tecnico dell'assistenza.
6. Il livello del codice da installare e il calendario dei lavori vengono stabiliti in base alle consultazioni tra il cliente e Lenovo.
7. Il cliente deve completare il backup dei dati prima dell'esecuzione del servizio.
8. Non è previsto alcun rimborso delle spese di servizio, anche qualora il servizio di aggiornamento del microcodice non venisse eseguito a causa della frequenza di rilascio del codice.
9. Il calendario di Verifica dell'Hardware è organizzato in base alla richiesta del cliente e non è previsto alcun rimborso delle spese di servizio anche qualora il servizio non venisse eseguito.
10. Se sussistono prerequisiti per i Sistemi Operativi e il livello di codice dei dispositivi esterni collegati, questi devono essere aggiornati dal cliente prima dell'esecuzione del servizio.

Assistenza 90 per la Configurazione (Setup Support 90, SS90) e Assistenza Plus per la Configurazione (Setup Support Plus, SS Plus)

Lenovo fornisce assistenza tecnica da remoto tramite e-mail per la configurazione dell'hardware. Questo Servizio è disponibile dalle 9:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì (festività escluse).

SS90 - Il periodo di validità del servizio è di tre mesi a decorrere dalla data di inizio della garanzia.

SS Plus – Il periodo di validità del servizio può essere di 1, 3 o 5 anni.

Il Servizio prevede:

- Assistenza durante l'installazione dell'hardware
- Assistenza durante l'installazione del Sistema Operativo (Windows, Linux)
- Assistenza durante l'installazione del Driver del Dispositivo e del Firmware
- Individuazione di problemi noti
- Delucidazioni su domande e risposte riguardo all'assistenza riportate nei manuali a corredo della spedizione
-

Il Servizio non prevede:

- Assistenza per i programmi utilizzati nell'ambiente del Contraente che non sono indicati nel manuale
- Assistenza per i programmi non supportati dal server Lenovo
- Assistenza per i programmi modificati dal cliente
- Consulenze e messa a punto delle prestazioni
- Varie configurazioni in base all'ambiente specifico del Contraente
- Configurazioni di connessione switch di terzi
- Installazione, modalità di utilizzo e risoluzione dei problemi di applicazioni come VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Metodo di progettazione per la configurazione del backup/recupero
- Configurazione di Flash Copy, Volume Copy e Remote Copy
- Migrazione di sistemi o di dati

Solo per la Corea

Servizi di Manutenzione Preventiva (Preventative Maintenance, PM)

Lenovo offre un servizio di manutenzione preventiva (PM) dell'hardware in loco per i server Lenovo System x

- a. Ispezione e revisione dei log di sistema per verificare lo stato di salute del sistema
- b. Servizio di aggiornamento del firmware se è necessario un aggiornamento di fondamentale importanza
- c. Aggiornamento del driver del dispositivo se è necessario un aggiornamento di fondamentale importanza

Termini di Riferimento:

- a. Questo servizio è applicabile solo alle macchine coperte da garanzia Lenovo.
- b. Il servizio PM sarà fornito su base trimestrale
- c. Il backup dei dati è responsabilità del cliente e deve essere effettuato prima dell'esecuzione del servizio

Servizi a Orario Prolungato

Permanenza in attesa presso la sede del cliente durante lo stato critico del sistema

- a. Servizio di modifica e riorganizzazione della configurazione dell'hardware
- b. Servizio di trasferimento dell'hardware nello stesso edificio o piano
- c. Servizio di aggiornamento delle parti hardware facoltative

Lenovo invierà un tecnico in loco per intervenire quando il cliente richiede assistenza.

Termini di Riferimento:

- a. Questo Servizio si può applicare solo alle macchine coperte da garanzia Lenovo e dai Contratti Quadro (Master Agreement, MA).
- b. Il servizio richiesto al di fuori del normale orario di lavoro verrà eseguito solo per le macchine con contratto di 24 ore.
- c. Il tempo di assistenza comprende il tempo supplementare per la pianificazione, il viaggio, ecc.
- d. I dati del cliente finale devono essere forniti a Lenovo al momento dell'acquisto del servizio tramite BP.
- e. È necessaria una richiesta di assistenza di almeno 4 ore alla volta.
- f. Il backup dei dati è responsabilità del cliente e deve essere effettuato prima della fornitura del servizio
- g. I Servizi MA HW, il Sistema Operativo, la reinstallazione del software applicativo, la configurazione iniziale, il ripristino dei Dati non sono inclusi in questo servizio e sono a carico del cliente.

Servizio Assistenza Software In Loco

Lenovo fornisce assistenza in loco in risposta alle richieste di assistenza per il software del cliente come segue:

I servizi software in loco Lenovo forniscono la seguente assistenza:

- a. Assistenza per problemi del Sistema Operativo (Linux/Windows) supportati da Lenovo X86
- b. Assistenza in loco per la risoluzione dei problemi
- c. Assistenza 24/7
- d. Esecuzione della verifica periodica del sistema (trimestrale)

Termini di Riferimento:

- a. Questo servizio NON prevede Abbonamento (Licenza).
- b. Per assistenza riguardo a un Nuovo difetto, l'Abbonamento deve essere stipulato separatamente.
- c. Questi servizi riguardano SOLO i Sistemi Operativi (Linux/Windows) e sono eseguiti solo su macchine coperte da garanzia Lenovo

Solo per l'Australia

Quanto segue viene aggiunto alla Sezione 11 (Garanzia dei Servizi):

Avviso importante:

QUESTO ACCORDO SULLA GARANZIA DEI SERVIZI CONFERISCE AL CONTRAENTE DIRITTI LEGALI SPECIFICI. IL CONTRAENTE GODE INOLTRE DI ALTRI DIRITTI PREVISTI PER LEGGE, TRA CUI LA LEGGE AUSTRALIANA SUI CONSUMATORI. NULLA DI QUANTO CONTENUTO NELLA PRESENTE GARANZIA PREGIUDICA I DIRITTI PREVISTI PER LEGGE, COMPRESI I DIRITTI CHE NON POSSONO ESSERE RINUNCIATI O LIMITATI PER CONTRATTO.

La Legge Australiana sui Consumatori ci impone di includere la seguente dichiarazione:

I nostri prodotti sono dotati di garanzie che non possono essere escluse ai sensi della Legge Australiana sui Consumatori. Il Contraente ha diritto a una sostituzione o rimborso in caso di grave inadempimento e a un risarcimento per qualsiasi perdita o danno ragionevolmente prevedibile. Il Contraente ha diritto a una sostituzione o a un rimborso in caso di guasto grave e a un risarcimento per qualsiasi perdita o danno ragionevolmente prevedibile.

Nulla di quanto contenuto nel presente Accordo per i Servizi di Garanzia è volto a escludere, limitare o modificare l'applicazione di una qualsiasi disposizione dell'Allegato 2 del *Competition and Consumer Act 2010 (Cth)* o di qualsiasi legislazione statale o territoriale in materia di tutela dei consumatori ("Legislazione Pertinente"), l'esercizio di un diritto conferito da tale disposizione o qualsiasi responsabilità di Lenovo per la violazione di una condizione, una garanzia o una assicurazione sottintesa da tale disposizione, nel caso in cui la Legislazione Pertinente renda nulla tale disposizione. Nella misura consentita dalla legge ai sensi della Legislazione Pertinente, Lenovo limita espressamente la propria responsabilità per la violazione di qualsiasi condizione, garanzia o assicurazione sottintesa ai sensi della Legislazione Pertinente relativamente a, a discrezione di Lenovo:

- (a) Nel caso di merci, uno o più dei seguenti elementi:
 - (i) la sostituzione della merci o la fornitura di merci equivalenti;
 - (ii) la riparazione delle merci;
 - (iii) il pagamento del costo di sostituzione delle merci o di acquisto di merci equivalenti; oppure
 - (iv) il pagamento del costo della riparazione delle merci; o
- (b) nel caso di servizi:

- (i) una nuova fornitura di servizi; oppure
- (ii) il pagamento del costo di una nuova fornitura di servizi.

La Sezione 13.13 viene eliminata e sostituita dalla seguente disposizione:

Se il Contraente ottiene il Servizio ai sensi del presente Accordo, Lenovo o i nostri fornitori di servizi autorizzati potranno raccogliere i suoi estremi di contatto, tra cui nome, numeri di telefono, indirizzo e indirizzo di posta elettronica, direttamente dal Contraente, e utilizzarli in relazione all'esecuzione dei Servizi di Garanzia. Potremmo anche contattarlo per sondare il suo grado di soddisfazione riguardo alla garanzia o per fornirgli informazioni su eventuali richiami di prodotti o problemi di sicurezza. Per conseguire questi scopi, potremmo fornire le informazioni del Contraente a una terza parte o a un'entità correlata di cui ci avvaliamo per essere coadiuvati nella fornitura del Servizio di Garanzia. Queste terze parti e le entità correlate potrebbero risiedere fuori dell'Australia. I mercati pertinenti cambiano di volta in volta (ad es., quando modifichiamo i nostri accordi di assistenza di terze parti) e risulta impossibile elencarli in questa sede. Esigiamo che tutte le parti a cui divulghiamo gli estremi di contatto del Contraente utilizzino tali informazioni solo allo scopo di aiutarci a fornire il Servizio di Garanzia e che adottino misure adeguate per proteggere tali informazioni del Contraente da usi o divulgazioni non autorizzati. Potremmo anche divulgare gli estremi di contatto del Contraente ove richiesto o consentito per legge. L'informativa sulla privacy di Lenovo è disponibile alla pagina <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. L'informativa contiene indicazioni sulla nostra procedura di gestione di eventuali domande o reclami relativi al trattamento dei dati personali.

Quelle che seguono sono aggiunte alla Sezione 13 come nuove sezioni:

- 13.19 Quando un Servizio prevede la sostituzione di prodotti o di una parte, i prodotti o le parti sostituiti diventano di proprietà di Lenovo e i prodotti o le parti sostitutivi diventano proprietà del Contraente.
- 13.20 Sono idonei alla sostituzione soltanto i prodotti e le parti Lenovo non modificati. Il prodotto o la parte di ricambio fornita da Lenovo sarà in buone condizioni e funzionalmente equivalente al prodotto o alla parte originale. Il prodotto o il pezzo di ricambio potrebbe non essere nuovo.
- 13.21 Fatto salvo quanto consentito dalla legge, il prodotto o la parte sostitutivi saranno garantiti per il periodo residuo applicabile al prodotto originale.
- 13.22 I prodotti e le parti consegnati per la riparazione potranno essere sostituiti con prodotti o parti rigenerati dello stesso tipo, anziché essere riparati. Potrebbero essere usate parti rigenerate per la riparazione di prodotti e parti. La riparazione di un prodotto potrebbe comportare la perdita di dati se il prodotto da riparare è in grado di archiviare i dati generati dall'utente.

Solo per l'India

La Sezione 13.8 viene eliminata e sostituita dalla seguente disposizione:

Nessuna Parte potrà intentare un'azione legale, a prescindere dalla forma, riconducibile o correlata al presente Accordo o alla transazione in esso prevista, se sono trascorsi più di due anni dalla causa che ha motivato l'azione legale, se non altrimenti previsto dalla legge locale in vigore. Dopo tale tempo massimo, qualsivoglia azione legale derivante dal presente Accordo, o da una transazione svolta ai sensi dello stesso, e tutti i relativi e rispettivi diritti associati a tale azione legale, se non altrimenti previsto dalla legge applicabile, scadranno senza alcuna possibilità di rinuncia o limitazione contrattuale.

Solo per l'Indonesia

Quelle che seguono sono aggiunte alla Sezione 13 come nuove sotto sezioni:

- 13.23 Le parti rinunciano alle disposizioni dell'articolo 1266 del Codice Civile Indonesiano nella misura in cui tali disposizioni richiedano un pronunciamento del tribunale per la risoluzione unilaterale del presente Accordo.
- 13.24 Tutti gli avvisi, le richieste, i rapporti o le altre comunicazioni dovranno essere redatti in lingua inglese.
 - (i) In caso di incongruenze o interpretazioni diverse tra la versione in lingua indonesiana e la versione in lingua inglese, la versione in lingua indonesiana si considera automaticamente modificata (con effetto a decorrere dalla data di esecuzione della versione in lingua inglese) per rendere la parte pertinente della versione in lingua indonesiana coerente con la parte pertinente della versione in lingua inglese.
 - (ii) Ciascuna Parte (i) dà atto che, con il proprio consenso, il presente Accordo è stato prevalentemente negoziato in lingua inglese; (ii) dichiara di aver letto e compreso appieno il contenuto e le conseguenze del presente Accordo; (iii) dichiara di aver stipulato il presente Accordo liberamente e senza costrizioni e (iv) dichiara di aver ricevuto una consulenza legale indipendente in merito al presente Accordo.

La Sezione 14 viene eliminata e sostituita come segue:

Il presente Accordo sarà disciplinato e interpretato in conformità alle leggi della Repubblica di Indonesia, senza tener conto dei conflitti di legge di tale o di qualsiasi altra giurisdizione. Tutti i reclami o le controversie imputabili o inerenti al presente Accordo saranno presi in esame esclusivamente in base alle regole di arbitrato del Consiglio nazionale indonesiano per l'arbitrato (Indonesian National Board of Arbitration, "BANI") ("Regolamento"). A tal fine, ciascuna Parte acconsente irrevocabilmente alla giurisdizione esclusiva e alla sede di tale arbitrato e rinuncia a qualsiasi: (i) obiezione in merito a qualsiasi procedimento avviato nell'ambito di tale arbitrato, (ii) contestazione in merito al fatto che il procedimento sia stato avviato presso un foro non di competenza e (iii) diritto di eccepire (in relazione a tale procedimento) sul fatto che tale arbitrato non abbia giurisdizione su tale Parte. Senza limitare quanto previsto in generale nelle clausole che precedono, ciascuna

Parte acconsente in modo specifico e irrevocabile a sottoporsi all'esclusiva e competente giurisdizione del BANI per tali controversie e reclami e a dare notifica legale dei procedimenti correlati a tali controversie e reclami tramite posta registrata o certificata o busta preaffrancata all'indirizzo indicato nel presente Accordo. Nella misura massima consentita dalla legge, ciascuna Parte rinuncia espressamente (in nome e per conto di sé stessa e di qualsiasi persona o entità che agisce tramite tale Parte) a un processo con giuria in eventuali azioni, cause, procedimenti o contestazioni di qualsiasi tipo derivanti o promossi in relazione al presente Accordo o agli argomenti in esso trattati. L'arbitrato dovrà svolgersi a Giacarta presso le sedi del BANI a cura di un arbitro nominato in conformità al Regolamento. Qualsiasi notifica di arbitrato, risposta o altra comunicazione fornita a o da una Parte dell'arbitrato sarà trasmessa e ritenuta ricevuta come previsto dal Regolamento. I costi dell'arbitrato saranno determinati e sostenuti dalle parti dell'arbitrato come previsto nel Regolamento. Ciascuna Parte con il presente atto rinuncia a qualsiasi diritto di appellarsi o di chiedere un rimedio rispetto al lodo o a qualsiasi decisione degli arbitri in esso contenuta e conviene che, ai sensi dell'articolo 60 della Legge n. 30 del 1999 della Repubblica di Indonesia sull'arbitrato e la Risoluzione Alternativa delle Controversie ("Legge sull'arbitrato"), nessuna Parte potrà appellarsi a un tribunale in merito al lodo o alla decisione degli arbitri in esso contenuta.

Solo per la Malesia

Quanto segue viene aggiunto alla Sezione 13.13:

È possibile avanzare richieste di informazioni o reclami, accedere a tali informazioni, correggerle o limitare il trattamento dei dati personali contattando il Responsabile della privacy dei dati al numero di telefono +603 7710 9012 o all'indirizzo di posta elettronica Lenovomy@lenovo.com. Si noti che sarà necessario che Lenovo e l'Impresa di cui fa parte trattino tali informazioni in relazione al presente Accordo e ai prodotti o ai Servizi, in assenza delle quali Lenovo non sarà in grado di eseguire le prestazioni del presente Accordo. Il Contraente dichiara e garantisce che il consenso delle persone le cui informazioni sono state divulgate a Lenovo e all'Impresa di cui fa parte è stato ottenuto in misura sufficiente da consentire a Lenovo e all'Impresa di cui fa parte di trattare le stesse per scopi relativi al presente Accordo e ai prodotti o ai Servizi.

Solo per la Nuova Zelanda

Quanto segue viene aggiunto alla Sezione 11 (Garanzia dei Servizi):

Indipendentemente da qualsiasi altra disposizione dei presenti Termini e Condizioni, qualsiasi servizio fornito da Lenovo è soggetto alle garanzie e alle condizioni obbligatorie della Legge sulle Garanzie per i Consumatori del 1993 (Consumer Guarantees Act, "Legge"), a meno che il Contraente non sia un'azienda o Lenovo non lo rifornisca per scopi aziendali, nel qual caso, ai sensi dell'articolo 43 della Legge, Lenovo e il Contraente convengono che la Legge non si applicherà ai presenti Termini e Condizioni.

Quanto segue viene aggiunto alla Sezione 13.13:

Lenovo non sarà in grado di eseguire il proprio servizio ai sensi della presente garanzia se il Contraente si rifiuta di fornire le proprie informazioni o non desidera che trasferiamo le sue informazioni al nostro agente o appaltatore. Il Contraente ha il diritto ad accedere alle proprie informazioni personali e richiedere la correzione di eventuali errori in esse contenuti ai sensi del Privacy Act 1993, contattando Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Indirizzo: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Telefono: +61 2 8003 8200. E-mail: lensyd_au@lenovo.com.

Solo per Singapore / Vietnam / Cambogia / Brunei / Laos / Myanmar

Quanto segue viene aggiunto alla Sezione 13.13:

Il Contraente, laddove fornisca Dati Personali a Lenovo, accetta di rispettare tutti i Requisiti di Protezione dei Dati applicabili e si impegna a garantire che qualsiasi terza parte che gli abbia fornito tali informazioni si conformi ai medesimi. In particolare, il Contraente accetta di non trasferire alcun Dato Personale al di fuori del territorio di Singapore senza la previa approvazione di Lenovo e risponderà (e fornirà ragionevole assistenza a Lenovo nel rispondere) a qualsiasi richiesta o indagine da parte delle persone i cui Dati Personali siano stati raccolti (ove applicabile), trattati, utilizzati o divulgati, per ottenere informazioni sui loro Dati Personali o sul modo in cui sono stati utilizzati e/o per la correzione degli stessi. Requisiti di Protezione dei Dati indica la Legge sulla Protezione dei Dati Personali (Legge 26 del 2012) e eventuali regolamenti e/o linee guida di attuazione o emanati in base ad essa e a qualsiasi legge e regolamento analogo nel Territorio. Dati Personali ha il significato stabilito dai Requisiti di Protezione dei Dati applicabili, vale a dire, "dati, veritieri o meno, su un individuo che può essere identificato — (a) da tali dati; o (b) da tali dati e da altre informazioni a cui l'organizzazione ha, o è probabile che abbia, accesso.

Quella che segue è un'aggiunta alla Sezione 13 come nuova sotto sezione:

13.25 Fatti salvi i diritti conferiti alle affiliate di Lenovo come previsto altrove nel presente Accordo, una persona che non è Parte del presente Accordo non avrà alcun diritto ai sensi della Legge sui Contratti (Diritti di terzi) di far valere uno qualsiasi dei suoi termini.

La Sezione 14 viene eliminata e sostituita dalla seguente disposizione:

Il presente Accordo è disciplinato e interpretato ai sensi delle leggi di Singapore, senza tener conto dei conflitti di legge di tale o di qualsiasi altra giurisdizione. Tutte le controversie ascrivibili o relative al presente Accordo saranno sottoposte alla giurisdizione esclusiva di un tribunale avente sede a Singapore.

Solo per Hong Kong e Macao

Quella che segue è un'aggiunta alla Sezione 13 come nuova sotto sezione:

- 13.26. Fatti salvi i diritti conferiti alle affiliate di Lenovo come previsto altrove nel presente Accordo, una persona che non è Parte del presente Accordo non avrà alcun diritto ai sensi dell'Ordinanza sui Contratti (Diritti di terzi) (Cap. 623) per far valere uno qualsiasi dei suoi termini.

La Sezione 14 viene eliminata e sostituita dalla seguente disposizione:

Il presente Accordo sarà disciplinato e interpretato in conformità alle leggi della R.A.S. di Hong Kong, senza tener conto dei conflitti di legge di tale o di qualsiasi altra giurisdizione. Tutti i reclami o le controversie imputabili o inerenti al presente Accordo saranno presi in esame esclusivamente da un tribunale con sede nella R.A.S. di Macao.

Solo per Taiwan

Quella che segue è un'aggiunta alla Sezione 13 come nuova sotto sezione:

- 13.27. Il Contraente dichiara di aver usufruito del periodo di prova previsto dalla legge e di essere stato informato della conseguente registrazione e attivazione al momento dell'acquisto di un servizio e di aver preso visione dei termini e delle condizioni dell'Accordo.