

# Подразделение инфраструктурных решений Lenovo

## Соглашение об оказании услуг

**ПРИМЕЧАНИЕ: ПРОСИМ ВАС ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМИТЬСЯ С ПРИВЕДЕННЫМИ НИЖЕ УСЛОВИЯМИ. НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ИНФРАСТРУКТУРНЫХ РЕШЕНИЙ LENOVO («СОГЛАШЕНИЕ») ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ЮРИДИЧЕСКИМ СОГЛАШЕНИЕМ МЕЖДУ ВАМИ И УКАЗАННЫМ НИЖЕ АФФИЛИРОВАННЫМ ЛИЦОМ LENOVO («LENOVO» ИЛИ «МЫ»). ВЫ ПРИНИМАЕТЕ ДАННЫЕ УСЛОВИЯ, ИСПОЛЬЗУЯ ИЛИ РЕГИСТРИРУЯ КАКУЮ-ЛИБО УСЛУГУ. ЕСЛИ ВЫ НЕ ЖЕЛАЕТЕ ПРИНИМАТЬ ДАННЫЕ УСЛОВИЯ, НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ И НЕ РЕГИСТРИРУЙТЕ УСЛУГУ. ВМЕСТО ЭТОГО ВАМ СЛЕДУЕТ В ТЕЧЕНИЕ 30 (ТРИДЦАТИ) ДНЕЙ С ДАТЫ ПРИОБРЕТЕНИЯ УВЕДОМИТЬ LENOVO ИЛИ ВАШЕГО ПРОДАВЦА ДЛЯ ЕЕ АННУЛИРОВАНИЯ И ВОЗВРАТА СРЕДСТВ. ПОСЛЕ РЕГИСТРАЦИИ ДАННОЙ УСЛУГИ КОМПАНИЯ LENOVO НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ВОЗВРАТ СРЕДСТВ.**

**Подрядная организация:** Настоящее Соглашение заключено между вами и Lenovo на рынке приобретения вами Услуги. Если Lenovo не указана аффилированная компания на рынке приобретения, то подрядной организацией Lenovo является Lenovo Global Technology HK Ltd.

### 1. Что входит в настоящее Соглашение

Настоящее Соглашение вместе с Положением об ограниченной гарантии представляет собой все договоренности между вами и Lenovo относительно Продления гарантии, Расширения гарантии, Послегарантийного обслуживания и Прочих услуг (далее по отдельности — «Услуга»), продаваемых по артикулу, в отношении продуктов, указанных в вашем счете или подтверждении заказа. Оно лишает законной силы и заменяет собой все предшествующие письменные или устные коммуникации между вами и Lenovo в отношении любой Услуги. Любые дополнительные или другие условия, указанные в любом заказе или письменных сообщениях от вас, не имеют юридической силы и считаются недействительными. Настоящее Соглашение изменяет Положение об ограниченной гарантии Lenovo только в соответствии с указанным ниже. Настоящее Соглашение включает описание Услуг, доступных по артикулу. Не все услуги доступны во всех регионах или на всех рынках, и Условия для конкретного рынка, изложенные в Приложении А, имеют преимущественную силу над любыми условиями в основной части настоящего Соглашения. Настоящее Соглашение распространяется только на Услугу, которую вы приобрели. Любая Услуга, приобретенная по настоящему Соглашению, будет предоставляться в соответствии с применимыми описаниями ниже.

### 2. Что не входит в настоящее Соглашение

Объем Услуг, предлагаемых компанией Lenovo в рамках настоящего Соглашения, не распространяется на следующее: (i) бесперебойную или безошибочную работу продукта; (ii) утрату или повреждение ваших данных; (iii) любые программы, которые предоставляются вместе с продуктом или устанавливаются впоследствии; (iv) неисправности или повреждения в результате неправильной эксплуатации, нецелевого использования, аварии, модификации, ненадлежащих физических условий или условия окружающей среды (включая, помимо прочего, условия, которые не обеспечивают надлежащую защиту продуктов от коррозии, загрязнения и т. д.), стихийных бедствий, скачков напряжения, ненадлежащего технического обслуживания или использования продукта не в соответствии со спецификацией; (v) ущерб, причиненный несанкционированным поставщиком услуг; (vi) неисправности каких-либо продуктов сторонних производителей, или ущерб, нанесенный в результате их использования, в том числе продукты, предоставляемые компанией Lenovo или интегрируемые в продукт Lenovo по вашему запросу; (vii) продукты или компоненты продукта Lenovo или продукта других производителей с измененной или удаленной идентификационной меткой; (viii) вспомогательные средства, предметы снабжения, некоторые устройства, такие как гибридные входы/выходы и твердотельные устройства после превышения ограничений по чтению/записи или износу, и определенные детали, например, батареи, каркасы корпуса, и крышки, или (ix) какие-либо ранее существовавшие дефекты в вашем продукте, которые возникли в дату заключения настоящего Соглашения или до нее. Компания Lenovo не обязана предоставлять какие-либо Услуги при возникновении проблем или дефектов в результате обстоятельств, изложенных в пунктах (i) - (ix) выше и не несет ответственности в случае отказа от их предоставления.

### 3. Регистрация Услуг и информация о местоположении

Регистрация Услуг — это процесс, посредством которого Lenovo разрешает приобретенному вами аппаратному продукту Lenovo использовать приобретенную вами Услугу. Если Услуги были настроены с использованием вашего оборудования Lenovo, возможно, они были предварительно зарегистрированы. Однако вы или уполномоченное вами лицо должны зарегистрировать соответствующую Услугу в Lenovo в течение 30 (тридцати) дней с даты покупки оборудования Lenovo.

В зависимости от приобретаемого вами уровня Услуги, помимо регистрации может потребоваться информация о местоположении. Предоставление данных о местоположении необходимо для того, чтобы компания Lenovo могла обеспечить соответствующий уровень обслуживания.

Непредоставление данных о местоположении по вашему продукту Lenovo может привести к неспособности Lenovo предоставлять приобретенные вами Услуги и/или обеспечивать уровень обслуживания. Если вы собираетесь изменить местоположение по вашему продукту Lenovo, вы должны заранее сообщить Lenovo о планируемом новом местоположении до перемещения продукта Lenovo, чтобы сохранить право на ваш уровень обслуживания. Если такой уровень обслуживания недоступен в вашем новом местоположении, вы согласны на изменение уровня обслуживания, предлагаемого Lenovo для вашего продукта Lenovo, на максимально близкий возможный уровень, доступный в новом местоположении продукта Lenovo, на усмотрение Lenovo. С инструкциями по предоставлению информации о местоположении можно ознакомиться на сайте <https://support.lenovo.com/productregistration>. Услуга может быть недоступна в течение 30 (тридцати) дней после предоставления информации о местоположении.

### 4. Расширение гарантийного обслуживания / послегарантийное обслуживание (техническое обслуживание)

Если вы приобретаете Услуги технического обслуживания, уровень вашей Базовой гарантии будет повышен и/или ее действие будет продлено, как указано в разделах 4.1 и 4.2 ниже, в соответствии с приобретенной вами Услугой технического обслуживания.

Услуги по оборудованию Lenovo предоставляются только в том случае, если: (i) повышение уровня гарантийного обслуживания было приобретено и зарегистрировано в течение срока действия Базовой гарантии на оборудование Lenovo; или (ii) только для послегарантийных услуг, если оборудование Lenovo находится в хорошем рабочем состоянии, что должно быть установлено компанией Lenovo.

Если вы приобретаете Услугу послегарантийного обслуживания, мы оставляем за собой право проверить ваше Допустимое оборудование после даты приобретения Услуги послегарантийного обслуживания. Если ваше оборудование Lenovo находится в неудовлетворительном состоянии для предоставления Услуги послегарантийного обслуживания, что было установлено Lenovo, мы уведомим вас об этом и сообщим стоимость приведения оборудования Lenovo в рабочее состояние. Если вы не приведете оборудование Lenovo в рабочее состояние по требованию Lenovo, компания Lenovo оставляет за собой право прекратить Послегарантийное обслуживание без возврата средств.

В случае возникновения промежутка между окончанием срока действия Базовой гарантии на оборудование Lenovo и приобретением и завершением регистрации Услуги послегарантийного обслуживания, Lenovo оставляет за собой право отказать в обслуживании в течение первых 30 дней действия Услуги послегарантийного обслуживания. Это является дополнением к требованию о хорошем рабочем состоянии оборудования Lenovo на дату начала срока действия и обеспечении возможности проверки компанией Lenovo для подтверждения этого.

Уровни обслуживания и описания услуг, изложенные в настоящем разделе 4.1 и 4.2, применяются к соответствующим Услугам технического обслуживания, приобретенным вами. Эти Услуги совместимы только с определенными продуктами. Эти услуги предоставляются при обязательном условии наличия Деталей, а также с учетом исключений, изложенных в Положении об ограниченной гарантии и настоящем Соглашении.

#### 4.1 Определения

##### 4.1.1 Определения по конкретным услугам

**Услуга технического обслуживания** — Расширение гарантийного обслуживания и/или Послегарантийное обслуживание.

**Послегарантийное обслуживание** — обслуживание, предлагаемое после окончания периода Базовой гарантии.

**Продление гарантии** — услуга, которая продлевает срок действия Базовой гарантии на дополнительный период.

**Расширение гарантийного обслуживания** — услуга, которая повышает уровень Базовой гарантии для обеспечения более высокого уровня обслуживания и, в зависимости от типа приобретенного обслуживания, также может включать дополнительные услуги (например, установку техническим специалистом заменяемого пользователем блока (CRU)).

##### 4.1.2 Другие определения

**Базовая гарантия** — гарантия, прилагаемая к покупке оборудования Lenovo, как указано в Положении об ограниченной гарантии.

**Услуга CSR** — любая Услуга технического обслуживания или уровень обслуживания, обозначенные в настоящем Соглашении как CSR или Гарантированный сервисный ремонт.

**Заменяемый пользователем блок (CRU)** —заменяемая деталь, определенная как заменяемый пользователем блок. CRU могут быть обозначены как Уровень 1 или Уровень 2, как указано в разделе 4.2.8, а обозначение каждого CRU указано в документе, включенном в ваше оборудование Lenovo или размещенном онлайн на сайте [www.lenovo.com/CRUs](http://www.lenovo.com/CRUs).

**Темный объект** — любое место, куда Детали не могут доставляться напрямую или где необходимо вводить коды доступа.

**Допустимое оборудование** — оборудование Lenovo, на которое зарегистрированы Услуги технического обслуживания.

**eSupport** означает взаимодействие между Lenovo и Клиентом с помощью электронных средств связи, одобренных Lenovo (например, портал eSupport или электронная почта).

**Блоки для замены на месте (FRU)** — любая запасная часть оборудования Lenovo, которая не считается CRU.

**Первоначальный запрос на обслуживание** — первое обращение Клиента в Lenovo по телефону или подача заявки в службу eSupport по поводу конкретной проблемы, связанной с Допустимым оборудованием.

**Сертифицированный восстановленный продукт Lenovo («Продукт LCR»)** — только оборудование под брендом Lenovo, включая восстановленные серверы, которые Клиенты могут приобрести у Lenovo. Подробная информация о классификациях и уровнях продуктов LCR представлена в разделе 5.11.

**Выездное обслуживание** — любые Услуги технического обслуживания или уровни обслуживания Lenovo, предусматривающие выезд специалистов Lenovo в местоположение клиента в течение заданных сроков реагирования для установки деталей, исключая любые Услуги CSR.

**Детали** — как CRU, так и FRU, если не указано иное.

**Восстановленные продукты** — продукты, которые были отремонтированы, модифицированы или улучшены для перепродажи, потенциально с применением использованных деталей. Эти Продукты не всегда, но в некоторых случаях, представляют собой продукты второго жизненного цикла, в зависимости от их источника.

**Доступность услуг** — время, в течение которого размещается Первоначальный запрос на обслуживание в Lenovo и Lenovo начинает выявлять проблемы.

**Детали, устанавливаемые техническим специалистом** — уровни обслуживания, которые включают в себя Детали, устанавливаемые техническим специалистом, если не согласовано иное. Если проблему невозможно устранить удаленно, для установки Деталей к вам будет направлен сервисный специалист в соответствии с приобретенным вами уровнем обслуживания и сроками реагирования.

**Ваше местоположение** — адрес установки, зарегистрированный для Допустимого оборудования, или адрес установки, который вы указываете при размещении Запроса на обслуживание, если он отличается от информации, предоставленной при регистрации Допустимого оборудования (как указано в разделе 3 выше).

#### 4.2.1 Доступность уровней обслуживания и сроков реагирования

Некоторые уровни обслуживания и сроки реагирования предоставляются только для определенного оборудования Lenovo и в определенных местах, доступность указана на сайте [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com).

Из-за географических ограничений указанный уровень Базовой гарантии и/или Услуги технического обслуживания может быть доступен не во всех регионах мира. Даже если на сайте [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com) указано, что услуги доступны, могут действовать определенные географические ограничения, например, на островах, в удаленных регионах или там, где у Lenovo нет постоянного обученного персонала. В таких обстоятельствах и в случаях, указанных Lenovo, с вас будет взиматься плата за поездку/ожидание по действующей на тот момент почасовой ставке Lenovo за услуги, а также любые командировочные расходы, но без дополнительной платы за Детали. Для получения данных о доступности на рынке и информации по конкретному местоположению обратитесь к представителю или дилеру Lenovo. Если не указано, что услуга доступна, Lenovo может удовлетворить ваши индивидуальные требования, но при этом может взиматься дополнительная плата. Для получения данных о доступности на рынке и информации по конкретному местоположению обратитесь к представителю или дилеру Lenovo.

#### 4.2.2 Описание номеров деталей для технического обслуживания

Если вы не уверены, какая Услуга технического обслуживания (при наличии) была приобретена для вашего оборудования Lenovo, номера в каталоге обслуживания Lenovo обычно следуют структуре наименований, что позволяет вам определить соответствующий уровень обслуживания для данного номера детали. Не все поля в приведенном ниже примере могут иметь отношение к вашему оборудованию и/или Услугам Lenovo. В соответствующих случаях в описании номера детали также будет указана дополнительная информация (например, если включена поддержка уровня Premier). В некоторых случаях не все описания Услуг включаются в номер детали.

	Срок	Послегарантийное обслуживание (если применимо)	Поддержка уровня Premier <sup>1</sup> (если включена)	Доступность услуг	Время реагирования	KYD (если включено)	Описание продукта
Пример:	3 года	Послегарантийное обслуживание	Premier	Круглосуточно и ежедневно (24x7)	4 часа	+ KYD	SR650

<sup>1</sup> Подробную информацию об обслуживании уровня Premier см. в разделе 4.3

#### 4.2.3 Услуги и уровни обслуживания

Приведенные ниже условия применяются к соответствующим предложениям по Расширению гарантийного обслуживания и Послегарантийному обслуживанию, доступным через номера по каталогу, а в следующей таблице приведены основные уровни обслуживания и описание Услуг, доступных в Lenovo с ноября 2024 г.

##### (i) Основные уровни выездного обслуживания Lenovo

Уровень обслуживания	Описания уровня обслуживания	Устанавливаемые техник детали
<b>Стандартный — следующий рабочий день (NBD)</b>	Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект на следующий рабочий день, с Деталью, по необходимости. Эта услуга доступна в обычные рабочие часы на соответствующем рынке, за исключением местных и государственных праздничных дней. Невзирая на какие-либо положения об обратном, если время доставки деталей на местном рынке влияет на доставку или выезд на следующий рабочий день, Lenovo приложит коммерчески обоснованные усилия для обеспечения доставки и обслуживания на следующий рабочий день, но не несет ответственности за доставку или сроки реагирования в таком случае.	Включено
<b>Premier — следующий рабочий день (NBD)</b>	Данная Услуга включает поддержку уровня Premier — см. раздел 4.3 Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект на следующий рабочий день, с Деталью, по необходимости. Эта услуга доступна в обычные рабочие часы на соответствующем рынке, за исключением местных и государственных праздничных дней. Невзирая на какие-либо положения об обратном, если время доставки деталей на местном рынке влияет на доставку или выезд на следующий рабочий день, Lenovo приложит коммерчески обоснованные усилия для обеспечения доставки и обслуживания на следующий рабочий день, но не несет ответственности за доставку или сроки реагирования в таком случае.	Включено
<b>Уровень Premier 24x7 со сроком реагирования 4 часа</b>	Данная Услуга включает поддержку уровня Premier — см. раздел 4.3 Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 4 часов, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения (раздел 4.2.4), с Деталью, по необходимости. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.  Вы понимаете, что 4-часовой срок выездного обслуживания возможен для определенных продуктов Lenovo и местоположений. Если 4-часовой срок выездного обслуживания недоступен в отношении определенного продукта или местоположения, Lenovo обеспечивает 4-часовой срок реагирования с момента подачи запроса на обслуживание до начала процесса выявления проблемы.  Данная Услуга <b>должна</b> быть зарегистрирована в Lenovo, также как и местонахождение вашего продукта. (См. раздел 3)	Включено
<b>PESS 24x7 со сроком реагирования 4 часа</b>	Данный уровень обслуживания включает расширенную поддержку Premier Enhanced Storage Support (PESS) — см. раздел 5.10  Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 4 часов, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения (4.2.4), с Деталью, по необходимости. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.	Включено

	<p>Вы понимаете, что 4-часовой срок выездного обслуживания возможен для определенных продуктов Lenovo и местоположений. Если 4-часовой срок выездного обслуживания недоступен в отношении определенного продукта или местоположения, Lenovo обеспечивает 4-часовой срок реагирования с момента подачи запроса на обслуживание до начала процесса выявления проблемы.</p> <p>Данная Услуга <b>должна</b> быть зарегистрирована в Lenovo, также как и местонахождение вашего продукта. (См. раздел 3)</p>	
--	---	--

(ii) **Дополнительные услуги для Основных уровней выездного обслуживания Lenovo**

В таблице ниже указаны дополнительные доступные Услуги и уровни обслуживания, которые можно приобрести в дополнение к предварительно необходимому типу Услуги технического обслуживания. Соответствующие необходимые Услуги для каждой дополнительной Услуги указаны в крайнем правом столбце таблицы.

Дополнительная услуга	Дополнительные номера деталей — описание услуги	Необходимо наличие Обслуживания по номеру детали
<p><b>Дополнительный Гарантированный сервисный ремонт (CSR) уровня Premier — 6 часов*</b></p>	<p>Этот дополнительный номер детали повышает обслуживание уровня Premier 24x7 со сроком 4 часа до обслуживания CSR 24x7 со сроком 6 часов. Данная Услуга применима только в случае, если для Допустимого оборудования на весь срок действия данной дополнительной услуги CSR активировано Расширение гарантийного обслуживания Premier 24x7 со сроком 4 часа или Послегарантийное обслуживание.</p> <p>Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 6* часов для восстановления работоспособности продукта до уровня его технических характеристик, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.</p> <p>Данная Услуга <b>должна</b> быть зарегистрирована в Lenovo, также как и местонахождение вашего продукта. (См. раздел 3)</p>	<p><b>Уровень Premier 24x7 со сроком реагирования 4 часа</b></p>
<p><b>Дополнительная услуга Keep Your Drive (KYD) (Оставьте накопитель себе)</b></p>	<p>Этот Дополнительный номер детали повышает уровень расширенного гарантийного обслуживания или послегарантийного обслуживания, включая в него Услугу Keep Your Drive. Эта Дополнительная услуга применима только в том случае, если на весь срок действия данной дополнительной услуги KYD активировано Расширение гарантийного обслуживания или Послегарантийное обслуживание.</p> <p>В соответствии с Положением об ограниченной гарантии, при замене Lenovo неисправной детали вашего продукта, неисправная деталь переходит в собственность Lenovo. В соответствии с условиями настоящего Соглашения, в рамках услуги Keep Your Drive вы можете оставить себе неисправную деталь, которая заменена по Положению об ограниченной гарантии, если неисправной деталью является энергонезависимое запоминающее устройство. Эта Услуга распространяется на оригинальную деталь в вашем продукте и любую деталь, предоставленную взамен вышедшей из строя для вашего продукта по Положению об ограниченной гарантии. В качестве условия предоставления данной Услуги вы должны дать Lenovo серийный номер каждой детали, которую вы сохраняете в рамках данной Услуги, и оформить любые документы по запросу компании Lenovo, подтверждающие, что деталь остается у вас. Данная Услуга распространяется только на детали для продуктов Lenovo, приобретенных вами.</p> <p>Единственными Деталью, на которые распространяется действие услуги Keep Your Drive, являются энергонезависимые запоминающие устройства («NVM»). NVM — это тип компьютерной памяти, которая может хранить сохраненные данные даже при отключении питания. NVM может представлять собой флэш-память, постоянное запоминающее устройство («ПЗУ»), ферроэлектрическое ОЗУ, некоторые типы магнитных компьютерных запоминающих устройств (например, жесткие диски, USB-накопители, дискеты, магнитную ленту и оптические диски).</p>	<p><b>Соответствующее повышение уровня гарантийного обслуживания или послегарантийное обслуживание</b></p>

\*Срок реагирования зависит от продукта и регион — см. раздел 4.2.1 «Доступность сроков реагирования» и раздел 4.2.6 «Сроки реагирования»

**4.2.4** В следующей таблице описаны альтернативные типы Услуг технического обслуживания и уровни обслуживания, которые могут периодически приобретаться у компании Lenovo.

Уровень обслуживания	Описание уровня обслуживания	Устанавливаемые детали
<b>Детали со сроком доставки на следующий рабочий день (Детали с доставкой NBD)</b>	<p>Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, и требуется CRU (уровни 1 и 2), Lenovo приложит коммерчески обоснованные усилия для доставки CRU на замену к вам на следующий рабочий день. Если проблема не может быть решена по телефону, и требуется FRU, технический специалист будет направлен к вам на следующий рабочий день.</p> <p>Эта Услуга доступна в обычные рабочие часы на соответствующем рынке, за исключением местных и государственных праздничных дней.</p> <p>При наличии возможности и за дополнительную плату вы можете подать запрос на установку компанией Lenovo или Авторизованным поставщиком услуг Lenovo CRU уровня 2.</p>	Только FRU
<b>Продление гарантии</b>	<p>Гарантия на ваше оборудование Lenovo будет продлена на приобретенный вами период (как указано в Описании номера детали) продления первоначального срока действия Базовой гарантии.</p> <p>Продление гарантии должно быть приобретено и зарегистрировано в течение срока действия первоначальной Базовой гарантии вашего продукта Lenovo. Если вы приобретаете отдельное Продление гарантии, Услуги и уровни обслуживания, предоставляемые Lenovo, будут такими же, как в Базовой гарантии, предоставляемой вместе с оборудованием компании Lenovo, как указано в Положении об ограниченной гарантии.</p> <p>При наличии возможности и за дополнительную плату вы можете подать запрос на установку компанией Lenovo или Авторизованным поставщиком услуг Lenovo CRU уровня 2.</p>	Только FRU
<b>Срок реагирования — следующий рабочий день (Выезд NBD)</b>	<p>Данная Услуга и уровень обслуживания также называется Установка техническим специалистом деталей на следующий рабочий день или Выездной ремонт на следующий рабочий день</p> <p>Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект на следующий рабочий день.</p> <p>Эта Услуга доступна в обычные рабочие часы на соответствующем рынке, за исключением местных и государственных праздничных дней. Независимо от положения об обратном, если время доставки деталей на местном рынке влияет на доставку или выезд на следующий рабочий день, Lenovo приложит коммерчески обоснованные усилия для обеспечения доставки и обслуживания на следующий рабочий день, но не несет ответственности за доставку или сроки реагирования в таком случае.</p>	Включено
<p>Следующие Услуги <b>должны</b> быть зарегистрированы в Lenovo, также как и местонахождение вашего продукта. (См. раздел 3)</p>		
<b>9x5 со сроком реагирования 4 часа (Выезд за 4 часа 9x5)</b>	<p>Данная Услуга и уровень обслуживания также называется Установка техническим специалистом деталей 9 часов в день, 5 дней в неделю со сроком реагирования 4 часа или Выездной ремонт 9 часов в день, 5 дней в неделю со сроком реагирования 4 часа.</p> <p>Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 4 часов, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения. Эта услуга доступна в обычные рабочие часы на соответствующем рынке, за исключением местных и государственных праздничных дней.</p>	Включено
<b>24x7 со сроком реагирования 4 часа (Выезд за 4 часа 24x7)</b>	<p>Данная Услуга и уровень обслуживания также называется Установка техническим специалистом деталей ежедневно и круглосуточно со сроком реагирования 4 часа или Выездной ремонт ежедневно и круглосуточно со сроком реагирования 4 часа и Выездной ремонт ежедневно и круглосуточно в день обращения.</p> <p>Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 4 часов, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.</p>	Включено

<b>24x7 со сроком реагирования 2 часа (Выезд за 2 часа 24x7)</b>	<p>Данная Услуга и уровень обслуживания также называется Установка техническим специалистом деталей ежедневно и круглосуточно со сроком реагирования 2 часа или Выездной ремонт ежедневно и круглосуточно со сроком реагирования 2 часа. Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 2 часов, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.</p>	Включено
<b>Гарантированный сервисный ремонт 24x7 в течение 8 часов (CSR 24x7 8 часов)</b>	<p>Данная Услуга и уровень обслуживания также называется Гарантированный сервисный ремонт (CSR) — установка техническим специалистом деталей ежедневно и круглосуточно за 8 часов или Гарантированный сервисный ремонт — выездной ремонт ежедневно и круглосуточно за 8 часов. Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет организован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 8 часов для восстановления работоспособности продукта до уровня его технических характеристик, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.</p>	Включено
<b>Гарантированный сервисный ремонт 24x7 в течение 6 часов (CSR 24x7 6 часов)</b>	<p>Данная Услуга и уровень обслуживания также называется Гарантированный сервисный ремонт — установка техническим специалистом деталей ежедневно и круглосуточно за 6 часов или Гарантированный сервисный ремонт — выездной ремонт ежедневно и круглосуточно за 6 часов. Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет организован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 6 часов для восстановления работоспособности продукта до уровня его технических характеристик, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.</p>	Включено
<b>Гарантированный сервисный ремонт 24x7 в течение 24 часов (CSR 24x7 24 часа)</b>	<p>Данная Услуга и уровень обслуживания также называется Гарантированный сервисный ремонт — установка техническим специалистом деталей ежедневно и круглосуточно за 24 часа или Гарантированный сервисный ремонт — выездной ремонт ежедневно и круглосуточно за 6 часов. Если проблема не может быть решена через службу eSupport / по телефону, будет организован выезд сервисного специалиста на ваш объект в течение 24 часов для восстановления работоспособности продукта до уровня его технических характеристик, как описано в разделе «Сроки реагирования» настоящего соглашения. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году.</p>	Включено

#### 4.2.5 Keep Your Drive (KYD) (Оставьте себе накопитель)

Услуги Keep Your Drive (KYD) или Your Drive Your Data (YDYD) (Ваш накопитель — ваши данные) могут прилагаться к сервисному номеру детали. В соответствии с Положением об ограниченной гарантии, при замене Lenovo неисправной детали вашего продукта, неисправная деталь переходит в собственность Lenovo. В соответствии с условиями настоящего Соглашения, в рамках услуги KYD вы можете оставить себе неисправную деталь, которая заменена по Положению об ограниченной гарантии, если неисправной деталью является энергонезависимое запоминающее устройство. Эта Услуга распространяется на оригинальную деталь в вашем продукте Lenovo и любую деталь, предоставленную взамен вышедшей из строя для вашего продукта по Положению об ограниченной гарантии. В качестве условия предоставления данной Услуги вы должны дать Lenovo серийный номер каждой детали, которую вы сохраняете в рамках данной Услуги, и оформить любые документы по запросу компании Lenovo, подтверждающие, что деталь остается у вас. Данная Услуга распространяется только на детали для продуктов Lenovo, приобретенных вами.

Единственными Детальями, на которые распространяется действие услуги KYD, являются энергонезависимые запоминающие устройства («NVM»). NVM — это тип компьютерной памяти, которая может хранить сохраненные данные даже при отключении питания. NVM может представлять собой флэш-память, постоянное запоминающее устройство («ПЗУ»), феррозлектрическое ОЗУ, некоторые типы магнитных компьютерных запоминающих устройств (например, жесткие диски, USB-накопители, дискеты, магнитную ленту и оптические диски).

#### 4.2.6 Сроки реагирования

- (i) **Сроки выездного обслуживания.** Целевые сроки выездного обслуживания в настоящем Соглашении измеряются как период времени с момента завершения процесса выявления проблемы и внесения плана действий в систему управления вызовами Lenovo до доставки CRU или прибытия сервисного специалиста и детали в местоположение Клиента для ремонта. Сроки выездного обслуживания применяются в дополнение к времени, затрачиваемому на выявление проблемы (что в среднем занимает 2 часа с момента направления Первоначального запроса на обслуживание), и выявление проблемы включает совместное определение проблемы вами и компанией Lenovo и составление плана действий.

Выездное обслуживание может быть недоступно для определенных продуктов Lenovo и местоположений. В тех случаях, когда Выездное обслуживание невозможно, целевым сроком реагирования является период времени между регистрацией вашего запроса на обслуживание в системе управления вызовами Lenovo и установлением контакта квалифицированного представителя с клиентом в качестве первого шага в выявлении проблемы.

Для мест и продуктов, где выездное обслуживание возможно, могут быть доступны различные целевые параметры сроков (например, 2 часа, 4 часа и т. д.).

Невзирая на какие-либо положения об обратном, изложенные в настоящем соглашении или в Положении об ограниченной гарантии, все сроки выездного обслуживания, указанные в настоящем Соглашении, являются лишь целевыми. Lenovo не несет ответственности за невыполнение целевых сроков реагирования, указанных в настоящем Соглашении.

- (ii) **Сроки реагирования по Гарантированному сервисному ремонту (CSR)** — для уровней обслуживания по гарантированному сервисному ремонту (CSR) срок реагирования — это период времени между регистрацией первоначального запроса на обслуживание в системе управления вызовами Lenovo и восстановлением продукта Lenovo до уровня его технических характеристик. Для мест и продуктов, где Услуга CSR возможна, могут быть доступны различные целевые параметры сроков (например, 6 часов, 10 часов, 24 часа и т. д.).

#### 4.2.7 Дополнительные условия для оборудования Lenovo, расположенного на Темном объекте.

Если Допустимое оборудование находится на Темном объекте, и необходимо, чтобы сервисный специалист привез Детали:

- (i) если Допустимое оборудование находится более чем в 50 км или более чем в 45 минутах езды от ближайшего склада Lenovo, то деталь заказывается на условиях NBD с доставкой в указанную точку доступа Lenovo или пункт обслуживания ближе к Темному объекту; и
- (ii) в отношении Услуги CSR, если Допустимое оборудование находится в радиусе 50 км или 45 минут езды от ближайшего склада Lenovo, компания Lenovo обрабатывает заявку в срочном порядке, но не несет ответственности по Соглашению об уровне обслуживания.

#### 4.2.8 Термины, относящиеся к Деталям

Деталям CRU присваиваются уровни 1 или 2. Для установки CRU уровня 1 не требуется высокая квалификация, а для установки CRU уровня 2 требуются определенные технические навыки и инструменты. В материалах, поставляемых в комплекте с запасными частями CRU, Lenovo указывает, необходимо ли вернуть дефектную деталь CRU. Если требуется возврат CRU: (i) с запасными деталями CRU могут быть отправлены инструкции по возврату и контейнер; и (ii) с вас будет взиматься плата за поставленную на замену деталь CRU, если Lenovo не получит от вас неисправную деталь CRU.

Установка деталей FRU должна выполняться сервисным специалистом. Для любых устанавливаемых техническим специалистом деталей необходимо обеспечить соответствующую рабочую зону для демонтажа и последующего монтажа оборудования Lenovo и любых Деталей.

#### 4.2.9 Исключения из уровней обслуживания

Исключения применяются к выходу из строя вашего продукта по не зависящим от Lenovo причинам, или в связи с, помимо прочего, любым из следующих факторов:

- (i) Если вы решили не использовать настроенные действующие электронные услуги, если они доступны
- (ii) бесплатно по Базовой гарантии или в рамках технического обслуживания с целью минимизации простоев системы
- (iii) Отложенные действия по техническому обслуживанию в случаях, когда отложенное техническое обслуживание является конструктивной особенностью Допустимого оборудования;
- (iv) периоды планового или экстренного технического обслуживания
- (v) Сбой из-за проблем с предоставленным Клиентом контентом или программными ошибками, включая, помимо прочего,
- (vi) установку и интеграцию контента
- (vii) Сбой из-за системного администрирования, команд, передачи файлов, выполняемых клиентами или представителями клиентов
- (viii) Сбой из-за работы, выполняемой по запросу клиента или в связи с другими действиями по инструкциям клиента
- (ix) Атаки типа «отказ в обслуживании», стихийные бедствия, изменения в результате действий государственных, политических или других нормативных действий или судебных постановлений, забастовки или трудовые конфликты, акты гражданского неповиновения, военные действия, действия против сторон (включая перевозчиков и других подрядчиков Поставщика услуг) и другие форс-мажорные обстоятельства
- (x) Недоступность или несвоевременное реагирование со стороны клиента, авторизованного поставщика услуг или подрядчика, имеющего полномочия на решение проблем, в отношении происшествий, требующих участия клиента для идентификации источника и/или разрешения проблемы, включая выполнение обязанностей клиента в отношении любых необходимых услуг
- (xi) Сбой из-за проблем со встроенным программным обеспечением или микрокодом
- (xii) Ограничения по времени замены оборудования в хранилище; время на восстановление накопителей и восстановление данных исключается
- (xiii) Сбой из-за проблем, связанных с лицензией

- (xiv) При расчете Гарантированного сервисного ремонта любые задержки, вызванные клиентом, вычитаются из общей оценки срока реагирования Lenovo. Такие задержки включают, помимо прочего:
- (xv) задержки с предоставлением необходимого допуска Поставщику услуг по прибытии на ваш объект
- (xvii) любые задержки в связи с переносом вызова на другое более удобное время
- (xviii) недоступность или несвоевременное реагирование клиента на инциденты;
- (xix) Сбой или периоды неготовности в связи с действием или бездействием третьей стороны
- (xx) Сбой из-за аппаратного или программного обеспечения, не принадлежащего Lenovo.
- (xxi) Установка любого пользовательского встроенного ПО и/или обновлений программного обеспечения
- (xxii) Резервное копирование и восстановление ОС, другого ПО и/или данных
- (xxiii) Операционное тестирование приложений или другие тесты, запрашиваемые или требуемые клиентом
- (xxiv) Недоступность или несвоевременное реагирование клиента на инциденты
- (xxv) Сбой продуктов сторонних производителей исключается из требований к уровню обслуживания
- (xxvi) При изменениях в случае с восстановленными продуктами или продуктами второго жизненного цикла, в случаях, когда уровни обслуживания и гарантийные положения могут изменяться, включая, помимо прочего, Программу сертифицированного восстановления Lenovo (LCR).

### 4.3 Услуги поддержки уровня Premier («Поддержка Premier» или «Premier»)

#### 4.3.1 Поддержка Premier включает:

- Круглосуточный и ежедневный доступ (включая праздничные дни) к Службе поддержки клиентов Lenovo и поддержке продуктов Lenovo на выбранных рынках и на выбранных языках.
  - Для уровней обслуживания Premier NBD приоритет будет отдаваться случаям недоступности системы Lenovo снижения производительности, т. е. тем случаям, когда система Lenovo не может использоваться в текущем состоянии. В других ситуациях выявление проблемы может быть начато на следующий рабочий день, а плановым сроком выездного обслуживания остается следующий рабочий день.
- Доступ к консультанту по поддержке Premier, который является единственным контактным лицом («SPOC») для решения проблем, о которых Клиент сообщает в Lenovo. SPOC — сотрудник или отдел, выступающий в качестве координатора информации.
- Доступ к сторонней Совместной поддержке программного обеспечения или Совместной помощи по вопросам программного обеспечения в рамках решения Lenovo в случае, если Клиент приобрел стороннее программное обеспечение в рамках решения Lenovo. Если Клиент открывает запрос на обслуживание в Lenovo и Lenovo выявляет, что проблема возникла в связи с допустимым программным обеспечением стороннего поставщика, широко используемым в сочетании с продуктами Lenovo, на которые распространяется действующая гарантия или договор на обслуживание Lenovo, компания Lenovo предоставляет стороннюю Совместную поддержку программного обеспечения или Совместную помощь по вопросам программного обеспечения, в рамках которых Lenovo: (i) является SPOC; (ii) обращается к стороннему поставщику от имени Клиента; (iii) предоставляет информацию о выявлении проблемы стороннему поставщику; и (iv) продолжает следить за проблемой и получать статус и планы по ее решению от поставщика (при наличии объективной возможности). Для получения права на Совместную поддержку программного обеспечения или Совместную помощь по вопросам программного обеспечения Клиент должен иметь соответствующие действующие соглашения о поддержке и права непосредственно у соответствующего стороннего поставщика. После сообщения о проблеме сторонний поставщик несет единоличную ответственность за предоставление всей технической и иной поддержки в отношении решения проблемы Клиента. **LENOVO НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РАБОТУ ПРОДУКТОВ ИЛИ УСЛУГ ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ.**

Совместная поддержка программного обеспечения и Совместная помощь по вопросам программного обеспечения предоставляют электронную или телефонную поддержку (в течение периода покрытия услуг) для программного обеспечения некоторых сторонних поставщиков, которое работает с аппаратным обеспечением, включенным в программу поддержки Premier Lenovo. Совместная поддержка и Совместная помощь применяются к программному обеспечению выбранного стороннего поставщика, если это программное обеспечение не поддерживается в рамках Lenovo Premier. Если поддержка Lenovo Premier распространяется на программное обеспечение стороннего поставщика, предоставляется поддержка в соответствии с разделом поддержки программного обеспечения настоящего документа.

Совместная поддержка программного обеспечения и Совместная помощь по вопросам программного обеспечения являются отдельными типами поддержки, как указано в разделе 4.3.2 и разделе 4.3.3 соответственно.

#### 4.3.2 Совместная поддержка программного обеспечения

Совместная поддержка программного обеспечения предоставляется для определенных программных продуктов сторонних поставщиков в тех случаях, когда в рамках исследования и попытки решить проблему Lenovo обращается к Клиенту с просьбой применить исправления, которые были предоставлены или известны Lenovo. В некоторых случаях поддержка может ограничиваться передачей определенного исправления, доступного при установке обновления или патча к программному обеспечению, и Клиент будет направлен к источникам, на которых есть соответствующие обновления или патчи, поскольку доступ к определенному исправлению требует дополнительных договоров на обслуживание с соответствующим поставщиком программного обеспечения. Со списком выбранных продуктов сторонних поставщиков, подпадающих под Совместную поддержку программного обеспечения, можно ознакомиться на веб-сайте <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Обратите внимание, что список поддерживаемых сторонних продуктов может в любой момент быть изменен без уведомления Клиентов.

#### 4.3.3 Совместная помощь по вопросам программного обеспечения

Совместная помощь по вопросам программного обеспечения предоставляется через членство Lenovo в TSANet и установленные технологические отношения с несколькими поставщиками через эту сеть (<https://tsanet.org/>), которая используется в качестве схемы процесса оказания услуг. Если Lenovo выявит, что источником проблемы не является продукт Lenovo, но при этом Lenovo считает, что проблема может быть связана с выбранным программным обеспечением стороннего поставщика, Lenovo по запросу Клиента проверит, распространяется ли на Программное обеспечение действие TSANet, и после подтверждения Lenovo инициирует Совместную помощь по вопросам программного обеспечения со сторонним поставщиком программного обеспечения с использованием портала TSANet. Совместная помощь по вопросам программного обеспечения может предоставляться только в тех случаях, когда у Клиента имеются соответствующие действующие соглашения о поддержке с выбранным сторонним поставщиком программного обеспечения, и Клиент предпринял необходимые шаги для того, чтобы компания Lenovo могла взаимодействовать со сторонним поставщиком программного обеспечения от имени Клиента.

#### 4.3.4 Поддержка уровня Premier не включает:

- Управление проектом или административную помощь.
- Такие действия, как установка, демонтаж, перемещение, профилактическое обслуживание, помощь в обучении.
- Отчет по удаленному анализу системы не включает в себя устранение или решение каких-либо проблем.

#### 4.3.5 Поддержка Premier, требования Клиента

Для того, чтобы компания Lenovo могла оказывать поддержку, а также выявлять и анализировать проблемы, о которых было сообщено, вы соглашаетесь предоставлять компании Lenovo любые надлежащие данные и журналы, необходимые для устранения проблемы, о которой было сообщено компании Lenovo. Сюда могут включаться, помимо прочего, журналы программного и аппаратного обеспечения для анализа (в случае с оборудованием Lenovo).

#### 4.4 Прочие услуги — Расширенное международное гарантийное обслуживание

Расширенное международное гарантийное обслуживание (далее — «Расширенное IWS») позволяет клиентам получать приобретенное обслуживание на соответствующих рынках, отличных от рынка первоначального приобретения Услуг. Продолжительность Расширенного IWS зависит от срока Базовой гарантии, установленного на рынке происхождения, где данный тип оборудования был изначально продан. Оказание Услуги будет зависеть от рынка назначения, с учетом возможности оказания Услуги и наличия Деталей на рынке назначения. Lenovo не берет на себя никаких обязательств относительно того, что на рынке назначения приобретенная Услуга будет предоставляться таким же образом, как на первоначальном рынке. Порядок предоставления Услуг на разных рынках различается, и некоторые услуги и/или детали могут быть доступны не на всех рынках. Это может привести к замене некоторых деталей местными аналогами, производимыми на соответствующем рынке. На некоторых рынках перед оказанием услуги может потребоваться дополнительная документация, например, подтверждение приобретения или законного импорта. Обратитесь в Lenovo или к поставщику услуг для получения подробной информации о возможности получения услуги. Данная Услуга должна быть зарегистрирована в Lenovo, и о местонахождении вашего продукта необходимо сообщить в Lenovo. Непредоставление этих данных о местоположении по вашему продукту может привести к неспособности Lenovo обеспечивать приобретенный вами уровень обслуживания. Если вы меняете местоположение по вашему продукту, вы должны сообщить Lenovo о планируемом новом местоположении до его перемещения, чтобы сохранить право на ваш уровень обслуживания. Если такой уровень обслуживания недоступен в вашем новом местоположении, уровень обслуживания будет изменен на максимально близкий возможный уровень, доступный в новом местоположении, на усмотрение Lenovo. С инструкциями по предоставлению информации о местоположении можно ознакомиться на сайте <https://support.lenovo.com/productregistration>. Данная Услуга может быть недоступна в течение 30 (тридцати) дней после предоставления информации о местоположении.

#### 4.5 Окончание обслуживания («EOS»)

Вы признаете, что некоторые Допустимые продукты могут иметь ограничения по сроку службы или коммерческому использованию, для которого у Lenovo может не быть возможности предоставлять Услуги по настоящему Соглашению в течение всего срока действия настоящего Соглашения. Для тех Допустимых продуктов, по которым компания Lenovo объявила об окончании обслуживания («EOS»), компания Lenovo будет предоставлять Услуги, прилагая обоснованные коммерческие усилия. Если Lenovo окажется не в состоянии предоставлять Услуги и решить проблему с такими Допустимыми продуктами, соответствующий Допустимый продукт будет исключен из Услуг по настоящему Соглашению без дальнейших обязательств Сторон.

## 5 Другие услуги

### 5.1 Другие услуги — поддержка микрокодов

#### **a. Анализ поддержки микрокодов Lenovo («Услуги микрокодов»)**

Анализ поддержки микрокодов состоит из поддержки микрокодов для соответствующего аппаратного обеспечения Lenovo, указанного в номере детали по каталогу услуг Lenovo, приобретенном вами посредством вашего выбора. Тип и частота предоставления Услуг по микрокодам определяются приобретенным номером детали по каталогу Услуг Lenovo. В качестве необходимого условия предоставления Услуг по микрокодам, каждый из Соответствующих приборов Lenovo, как определено ниже, для которых будет предоставляться Поддержка микрокодов, должен (i) быть полностью работоспособным на момент начала предоставления Услуг по микрокодам, (ii) находиться на поддерживаемом уровне Микрокода и программного обеспечения и (iii) подпадать под действие гарантийного обслуживания Lenovo. Кроме того, может потребоваться установка инструмента(-ов) сбора данных по микрокодам Lenovo на Допустимые приборы Lenovo для сбора уровней микрокодов.

#### **b. Поддержка микрокодов — координация Услуг**

Представитель Отдела управления проектами свяжется с вашим контактным лицом для назначения времени и проведения удаленной конференции для знакомства и оперативного планирования длительностью до 30 минут в согласованные между сторонами дату и время для анализа:

- i. целей оказания Услуг по микрокодам;
- ii. Допустимых приборов Lenovo, поддерживаемых в рамках настоящего Соглашения;
- iii. функций и обязанностей, а также уровней операционной системы. Lenovo проведет анализ и проверит актуальность зафиксированных уровней микрокодов всех Допустимых приборов Lenovo для услуги анализа поддержки микрокодов, покрываемых приобретенным номером по каталогу услуг Lenovo, с учетом любых зависимостей от операционной системы и уровней драйверов. Также будут проверяться все зависимости между подключенными Допустимыми приборами Lenovo. Проверка зависимостей в сети будет выполнена только в том случае, если для подключенных сетевых компонентов были приобретены Услуги по микрокодам. После завершения Анализа поддержки микрокодов представитель Отдела управления проектами в электронном виде предоставит вашему контактному лицу План поддержки микрокодов. В этом документе содержатся текущие уровни драйвера микрокода и адаптера системной шины на Допустимых приборах Lenovo и рекомендации по обновлению микрокода, в соответствующих случаях.

#### **c. Ваши обязанности в рамках Анализа поддержки микрокодов:**

C1. Назначьте технического специалиста, который будет выполнять функции вашего контактного лица с компанией Lenovo для координации необходимых действий в рамках оказания Услуг. Первоначальным контактным лицом будет лицо, зарегистрированное под номером детали по каталогу Услуг Lenovo. Ваше контактное лицо:

- a. координирует время и график предстоящих действий с представителем Отдела управления проектами Lenovo и обеспечивает соблюдение вами согласованного графика;
- b. во время Анализа поддержки микрокодов несет ответственность за любые решения, касающиеся обновлений на ваших Допустимых приборах Lenovo, как указано в вашем Плане поддержки микрокодов. Сюда могут включаться обновления драйверов устройств и/или операционной системы;
- c. предоставляет представителю Отдела управления проектами Lenovo всю информацию, запрошенную во время удаленного конференц-звонка по оперативному планированию. Это может включать конфигурацию системы и схему топологии вашей сети.
- d. обеспечивает удаленный доступ Lenovo к Допустимым приборам Lenovo для запроса необходимых системных данных или, если представитель Отдела управления проектами Lenovo сочтет это возможным, предоставляет представителю Отдела управления проектами Lenovo необходимые системные данные, указанные Lenovo. Настоящим вы одобряете использование программ, позволяющих компании Lenovo запрашивать уровни микрокодов или необходимые данные и несете единоличную ответственность за безопасность сети;
- e. уведомляет представителя Отдела управления проектами Lenovo об изменениях в ваших Допустимых приборах Lenovo, а также об обновлениях Микрокода, драйверов или операционных систем, которые не задокументированы в Плане поддержки микрокодов. Lenovo будет соответственно обновлять План поддержки микрокодов;
- f. соблюдает и выполняет принятые условия лицензии по Микрокоду;
- g. устанавливает и активирует в соответствии с инструкциями Lenovo Программу(-ы) сбора данных микрокодов;
- h. несет ответственность за ведение таблицы идентификаторов и паролей соответствующих Допустимых продуктов в рамках Программы (программ) сбора данных микрокодов, при необходимости;
- i. удаляет, в соответствии с инструкциями Lenovo, Программу(-ы) сбора данных микрокодов;
- j. вносит необходимые изменения в сеть для предоставления Lenovo доступа к Допустимым приборам Lenovo и вашей сети в согласованное нами время;
- k. нести ответственность за резервное копирование данных;
- l. несет ответственность за выполнение рекомендаций, предусмотренных Планом поддержки и за реализацию любых других технических процедур, которые относятся к уровням Микрокодов для Допустимых приборов Lenovo, на которые вы подписались в соответствии с настоящим договором.

Компания Lenovo обеспечивает знания и опыт, предоставляя вам План поддержки микрокодов, однако Lenovo может не владеть информацией о других уровнях Микрокодов на устройствах, которые не подпадают под действие настоящего договора; и признаете и соглашаетесь с тем, что работа Lenovo зависит от вашего управления и выполнения ваших обязанностей по настоящему Соглашению. Любая задержка в выполнении ваших обязанностей может привести к задержкам в предоставлении Услуг и повлечет дополнительные расходы

C2. Вы соглашаетесь получить разрешение от владельца на обслуживание компанией Lenovo Прибора, которым вы не владеете. Вы соглашаетесь следовать предоставленным нами инструкциям и, в соответствующих случаях, перед предоставлением Услуги (Услуг): 1) следовать процедурам выявления проблемы, анализа проблемы и запроса Услуги (Услуг), которые мы предоставляем; и 2) обеспечивать безопасность всех программ, данных и средств, содержащихся в Приборе.

C3. Вы согласны 1) с тем, что вы несете ответственность за результаты, полученные в результате использования Услуги (Услуг); и 2) предоставить Lenovo достаточный, бесплатный и безопасный доступ на ваши объекты для выполнения компанией Lenovo наших обязательств.

C4. Ваш доступ к этой Услуге (Услугам) закончится, как указано в артикуле заказанной вами детали, с даты, указанной в чеке о продаже Прибора Lenovo или чеке о продаже Услуг технического обслуживания Lenovo, помимо случаев, когда компания Lenovo уведомит вас об ином в письменной форме. По иному Прибору (не Lenovo), ваш доступ к этой Услуге (Услугам) заканчивается через один или три года, как указано в артикуле заказанной вами детали, с даты активации этой Услуги (Услуг).

#### C5. Отчеты

Lenovo предоставляет вам безотзывную, неисключительную, оплаченную лицензию на использование, исполнение, воспроизведение, отображение, выполнение и распространение только в рамках вашего Предприятия копий Плана поддержки микрокодов («Материалы»), которые будут предоставляться в рамках Услуг по микрокодам. Компания Lenovo или ее поставщики будут владеть всеми имущественными правами, включая владение авторскими правами на Материалы. Все ранее существовавшие материалы Lenovo остаются исключительной собственностью Lenovo.

## 5.2. Другие услуги — Корпоративная поддержка программного обеспечения — также известная как Дистанционная техническая поддержка

### а. Описание услуги

Lenovo предоставляет вам удаленную помощь по телефону в ответ на ваши запросы в отношении следующего:

- i. основные вопросы по кратковременной установке, использованию и настройке;
- ii. вопросы, касающиеся документов Поддерживаемых продуктов Lenovo;
- iii. обзор диагностической информации для содействия в выявлении причины проблемы;
- iv. проблемные вопросы, связанные с кодами; и
- v. по известному дефекту, доступная информации о техническом обслуживании и исправлениях программы, на которые вы имеете право.
- vi.

Когда вы сообщаете о проблеме в отношении включенных в покрытие продуктов программного обеспечения других производителей, мы поможем вам выявить причину проблемы и предоставим информацию о восстановлении, при наличии, от поставщика.

Мы предоставим вам информацию о техническом обслуживании и программных исправлениях, при их наличии, по включенному в покрытие поддерживаемому программному обеспечению других производителей, которую мы уполномочены предоставлять вам об известных дефектах. В случае выявления нового (неизвестного) дефекта мы сообщим об этом соответствующему поставщику и уведомим вас о наших действиях. В этот момент мы будем считать требования по поддержке выполненными с нашей стороны. Решение этих проблем является обязанностью поставщика.

### б. Список поддерживаемых продуктов

Критерии реагирования и часы покрытия могут отличаться в зависимости от Услуги. Для получения дополнительной информации о Списке поддерживаемых продуктов перейдите по следующей ссылке: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Первоначальный ответ Lenovo может привести к решению вашего запроса; если же этого не произойдет, мы приложим коммерчески обоснованные усилия для обеспечения технического решения вашего запроса.

### с. Ваши обязанности

Вы соглашаетесь:

- i. обеспечивать наличие у вас надлежащих лицензий по всем программным продуктам, для которых вы запрашиваете помощь;
- ii. предоставлять нам всю необходимую и доступную диагностическую информацию (включая информацию о продукте или системе) в отношении проблем программного обеспечения, по которым вы запрашиваете

- помощь;
- iii. с пониманием, что доступ к этой Услуге заканчивается через один, два, три, четыре года или пять лет, как указано в артикуле заказанной вами детали, с даты, указанной в товарном чеке на ваш прибор Lenovo или товарном чеке на Услуги программного обеспечения Lenovo помимо случаев, когда компания Lenovo уведомит вас об ином в письменном виде; и
  - iv. предоставлять нам соответствующий удаленный доступ к вашей системе, чтобы мы могли оказывать вам содействие в выявлении и решении проблемы с программным обеспечением. Вы соглашаетесь предоставить компании Lenovo разрешение на удаленный доступ к вашей системе и несете ответственность за надлежащую защиту вашей системы и всех содержащихся в ней данных. Lenovo не несет ответственности за любые данные, просмотренные или потерянные в результате удаленного доступа Lenovo к вашим системам, как описано в настоящем документе.
  - v. нести ответственность за содержание любой базы данных, за выбор и внедрение средств контроля доступа и использования, резервное копирование и восстановление, а также за безопасность хранимых данных. Эта безопасность также включает любые процедуры, необходимые для обеспечения целостности и безопасности программного обеспечения и данных, используемых в Услуге, от доступа неуполномоченного персонала; а также ответственность за определение, интерпретацию и соблюдение любых применимых законодательных и нормативных актов, которые влияют на существующие системы, приложения, программы или данные, к которым Lenovo будет иметь доступ во время оказания Услуги, в том числе законодательных и нормативных актов по защите персональных данных, экспорту и импорту. Вы несете ответственность за обеспечение соответствия систем, приложений, программ и данных требованиям этих законодательных и нормативных актов;
  - vi. получать все необходимые согласия и предпринимать любые другие действия в соответствии с применимым законодательством, включая, помимо прочего, законы о защите персональных данных, до передачи компании Lenovo любой информации о ее сотрудниках или других персональных данных.
  - vii. если вы предоставляете компании Lenovo какие-либо объекты, программное обеспечение, аппаратное обеспечение или другие ресурсы в связи с оказанием Услуг компанией Lenovo, вы согласны получать любые лицензии или разрешения, связанные с этими ресурсами, которые могут потребоваться компании Lenovo для оказания Услуг. Компания Lenovo освобождается от своих обязательств, на которые отрицательно повлияло несвоевременное получение вами таких лицензий или разрешений. Вы соглашаетесь возместить компании Lenovo любые обоснованные расходы и другие суммы, которые компания Lenovo может понести в результате неполучения вами этих лицензий или разрешений.
  - viii. защищать или удалять любые данные или информацию о Продуктах или их Деталях (включая, помимо прочего, конфиденциальную информацию, защиту паролем, шифрование, резервное копирование данных и т. д.) перед обслуживанием компанией Lenovo. Ни при каких обстоятельствах Lenovo не принимает риски и не несет ответственности за потерю данных или сведений о Продуктах или любых его деталях, к которым компании Lenovo может быть предоставлен доступ в ходе оказания Услуг а рамках настоящего Соглашения.
  - ix. Вы несете ответственность за i) любые данные и содержимое любой базы данных, к которой вы даете доступ компании Lenovo в связи с Услугой; ii) выбор и внедрение процедур и средств контроля в отношении доступа, безопасности, шифрования, использования и передачи данных; iii) резервное копирование, восстановление и целостность базы данных и любых хранимых данных. Компания Lenovo ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за любые потерянные или украденные данные или содержимое любой базы данных.

### 5.3 Прочие услуги — Услуги по установке аппаратного обеспечения

Lenovo предлагает услуги по установке аппаратного обеспечения для серверов, систем хранения и сетевых продуктов Lenovo. Эти услуги обеспечивают базовую установку нового фирменного оборудования Lenovo, приобретенного у Lenovo или авторизованного бизнес-партнера Lenovo, для следующих поддерживаемых Lenovo устройств:

- Серверы Tower
- Стоечные серверы
- Корпуса аппаратных стоек
- Устройства для хранения информации
- Сетевые продукты
- Установка оборудования, совместимого с аппаратными стойками, в корпус стойки

Lenovo может направить специалиста на место для выполнения физической установки стойки. На объекте технический специалист Lenovo может:

- Установить оборудование на объекте клиента, как указано в предложении по приобретенному обслуживанию
- Подключить оборудование к источнику питания, предоставляемому клиентом
- Обеспечить работоспособность оборудования
- Проверить уровень встроенного ПО и при необходимости обновить его
- Удалить упаковочные материалы после установки
- Установить операционную систему (приобретается как часть пакета установки оборудования Installation Plus)\*

Обязанности Клиента:

- Перед установкой заполнить контрольный список, предоставленный компанией Lenovo. Обратиться за помощью к местному менеджеру проекта. Контактную информацию можно найти по следующей ссылке: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>
- Обеспечить перемещение устанавливаемого оборудования в надлежащее место на объекте клиента
- Переместить оборудование с погрузочной площадки или другого места к месту окончательной установки, поскольку инженеры Lenovo этого не сделают
- Обеспечить совместимое питание для устанавливаемого оборудования
- Обеспечить подключение к Интернету для специалиста по установке, чтобы он мог использовать его в процессе установки по мере необходимости
- Обеспечить достаточное физическое пространство для установки оборудования
- Предоставить кабели по мере необходимости для обеспечения монтажа
- Назначить контактное лицо для специалиста, выполняющего установку
- Обеспечить безопасный доступ технического специалиста Lenovo к месту установки
- Подтвердить дату и время установки

\* Для систем с жидкостным охлаждением Услуги Lenovo по установке оборудования в стандартной комплектации исключают подключение серверов к коллекторам с жидкостным охлаждением или другому охлаждающему оборудованию. Соответственно, эксплуатационные испытания и установка операционной системы могут быть невозможны. Для получения дополнительной информации о специализированных услугах по установке оборудования для систем жидкостного охлаждения обратитесь в компанию Lenovo.

Могут иметься ограничения на Услуги по установке по географическому положению и, как правило, недоступны в удаленных районах и/или необычных местах, в частности, на удаленных промышленных объектах, транспортных средствах, нефтедобывающих платформах, в труднодоступных местах или в любых других экстремальных локациях. По соответствующему запросу компания Lenovo оценит возможность предоставления Услуг по установке оборудования в таких местах в индивидуальном порядке. Может взиматься дополнительная плата. Для получения дополнительной информации свяжитесь с местным Менеджером проекта по ссылке, указанной выше.

Если по прибытии технического специалиста Lenovo на объект обязанности клиента не выполнены, что препятствует успешной установке оборудования, может взиматься плата за поездку, и установку придется перенести. Клиент может запросить дополнительные услуги, не указанные в первоначальном счете. Такие дополнительные услуги должны быть оформлены в письменном виде и должны оплачиваться дополнительно.

#### 5.4 Прочие услуги — Услуги по развертыванию

Lenovo предлагает Услуги по развертыванию серверов, систем хранения данных и сетевых продуктов Lenovo, а также решений ThinkAgile. Эти услуги обеспечивают развертывание и настройку операционной системы и выбранных приложений.

Эти Услуги по развертыванию могут предоставляться Lenovo или уполномоченным партнером Lenovo («Консультант») с выездом на объект или удаленно:

- Проведение подготовки и планирования услуг с Клиентом
- Выполнение первоначальной проверки готовности системы
- Проверка и обновление продукта или решения до рекомендованного уровня продукта или решения (в соответствующих случаях)
- Внедрение операционной системы и выбранного приложения с выездом на объект или удаленно (в соответствующих случаях)
- Lenovo XClarity (в соответствующих случаях, если эта система приобретена)
- Базовая конфигурация сети для интеграции (подробности см. в опроснике для заполнения перед развертыванием, в соответствующих случаях/если услуга приобретена)
- Передача знаний (в соответствующих случаях)
- Предоставление документации по установке

Для получения подробной информации об объеме Услуг по развертыванию конкретного продукта или решения ознакомьтесь с опросником для заполнения перед развертыванием, предоставленным вашим торговым представителем или партнером по продуктам Lenovo.

Обязанности Клиента:

- Просмотреть и заполнить опросник для заполнения перед развертыванием компании Lenovo, который будет предоставлен вам вашим торговым представителем или направлен вам местным менеджером проекта по услугам развертывания или консультантом. Заполненный опросник должен быть направлен обратно до того, как Lenovo или консультант будут планировать обязательства по графику.
- Опросник также можно получить по адресу <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.
- Обеспечить правильную установку и подключение к питанию оборудования на объекте клиента
- Обеспечить наличие интернет-соединения для Консультанта для использования по мере необходимости в процессе развертывания
- Назначить контактное лицо для работы с консультантом
- Обеспечить безопасный доступ консультанта Lenovo к месту установки

- Подтвердить время и даты развертывания
- Защитить данные Клиента (включая, помимо прочего, конфиденциальную информацию, защиту паролем, шифрование, резервное копирование данных и т. д.) до предоставления Услуг компанией Lenovo.
- Компания Lenovo ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за потерю или утечку данных.
- Обеспечивать наличие у вас надлежащих лицензий по всем программным продуктам, для которых вы запрашиваете помощь в развертывании;
- если вы предоставляете компании Lenovo какие-либо объекты, программное обеспечение, аппаратное обеспечение или другие ресурсы в связи с оказанием Услуг по развертыванию компанией Lenovo, вы согласны получать любые лицензии или разрешения, связанные с этими ресурсами, которые могут потребоваться компании Lenovo для оказания Услуг по развертыванию. Компания Lenovo освобождается от своих обязательств, на которые отрицательно повлияло несвоевременное получение вами таких лицензий или разрешений. Вы соглашаетесь возместить компании Lenovo любые обоснованные расходы и другие суммы, которые компания Lenovo может понести в результате неполучения вами этих лицензий или разрешений.
- Обеспечить компании Lenovo надлежащий удаленный доступ к вашей системе, чтобы мы могли оказывать вам Услуги по развертыванию, при необходимости
- Получать все необходимые согласия и предпринимать любые другие действия в соответствии с применимым законодательством, включая, помимо прочего, законы о защите персональных данных, до передачи компании Lenovo любой информации о ее сотрудниках или других персональных данных.
- Нести ответственность
  - за любые данные и содержимое любой базы данных, которую вы предоставляете компании Lenovo в связи с оказанием Услуги развертывания,
  - выбор и внедрение процедур и средств контроля в отношении доступа, безопасности, шифрования, использования и передачи данных;
  - резервное копирование, восстановление и целостность базы данных и любых хранимых данных. Компания Lenovo ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за любые потерянные или украденные данные или содержимое любой базы данных.
- В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения уведомления о завершении работ необходимо в письменном виде сообщить Lenovo о любых недостатках. В случае непредоставления уведомления о недостатках в течение указанного срока, Услуги по развертыванию будут считаться принятыми и завершенными.

Услуги по развертыванию не включают нижеперечисленное, но это можно приобрести отдельно:

- Услуги по установке оборудования
- Миграция дополнительных данных или рабочей нагрузки
- Резервное копирование/восстановление или реализация аварийного восстановления
- Услуги по обучению
- Помощь с документацией, процессами и стандартными операционными процедурами Клиента.
- Устранение проблем с подключением к сети

Если по прибытии консультанта на объект обязанности клиента не выполнены, что препятствует успешному развертыванию, оказание услуги придется перенести, и может взиматься дополнительная плата.

Клиент может запросить дополнительные услуги, не указанные в опроснике для заполнения перед развертыванием, отправив Форму запроса на изменение проекта (PCR) или запросив отдельное Техническое задание (ТЗ). За такие дополнительные услуги взимается дополнительная плата.

## 5.5 Прочие услуги — Услуги по проверке работоспособности системы

Lenovo предлагает Услуги по проверке работоспособности продуктов Lenovo, а также решений ThinkAgile. Услуги по проверке работоспособности оценивают вопросы производительности, конфигурации и доступности системы для ваших выбранных продуктов («Услуги проверки работоспособности» или «Проверка работоспособности»).

Эти Услуги по проверке работоспособности могут предоставляться Lenovo или уполномоченным партнером Lenovo («Консультант») с выездом на объект или удаленно: После назначения консультант Lenovo:

- Проведет предварительный звонок для обсуждения задач по проверке работоспособности и координации Услуг по проверке работоспособности.
- Проведет инвентаризацию всех уровней программного и микропрограммного обеспечения и создайте список рекомендаций по обновлению
- Выполнит соответствующие обновления/апгрейды для продуктов, входящих в объем работ
- Предоставит документацию по проверке работоспособности с подробным описанием первоначальной инвентаризации, рекомендуемых изменений и фактических изменений каждого установленного компонента

Для получения подробной информации об Услуге по проверке работоспособности вашего продукта или решения ознакомьтесь с опросником для заполнения перед проверкой работоспособности, предоставленным вашим торговым представителем или партнером Lenovo.

### Обязанности Клиента

Вы согласны:

- назначить технического руководителя для взаимодействия с Lenovo. Технический руководитель будет координировать доступ к вашим другим ресурсам (например, программистам и т. д.) по мере необходимости.
- обеспечить наличие в указанном местоположении центра обработки данных необходимого питания и охлаждения, а также адекватность такого питания и охлаждения подходят для поддержки соответствующих систем.
- обеспечить полную исправность и подключение источников питания и сетевых соединений;
- обеспечить доступность всех узлов и сетевых коммутаторов.
- несет ответственность за:
  - получение продуктов (например, любого необходимого программного или аппаратного обеспечения) и услуг, которые Lenovo использует при выполнении проверки работоспособности;
  - обеспечение и оплату услуг доступа в Интернет или телекоммуникационных каналов связи; и
  - собственную политику безопасности сети и процедуры реагирования на нарушения безопасности.

Услуги по проверке работоспособности не включают нижеперечисленное, но это можно приобрести отдельно:

- Услуги по установке оборудования
- Услуги по развертыванию
- Миграция дополнительных данных или рабочей нагрузки
- Резервное копирование/восстановление или реализация аварийного восстановления
- Услуги по обучению
- Помощь с документацией, процессами и стандартными операционными процедурами Клиента.
- Устранение проблем с подключением к сети

Если по прибытии консультанта на объект для оказания Услуг по проверке работоспособности обязанности клиента не выполнены, что препятствует успешному выполнению услуг, за перенос сроков оказания услуги может взиматься дополнительная плата.

Клиент может запросить дополнительные услуги, не указанные в опроснике для заполнения перед проверкой работоспособности, отправив Форму запроса на изменение проекта (PCR) или запросив отдельное Техническое задание (ТЗ). За такие дополнительные услуги взимается дополнительная плата. Любые обязанности, не включенные специально в настоящее Соглашение в качестве обязанностей Lenovo, не входят в сферу действия.

## 5.6 Прочие услуги — Токены профессионального обслуживания

Компания Lenovo предлагает программу, позволяющую предварительно приобретать и использовать кредиты («Сервисные токены» или «Токены») для оплаты определенного меню услуг Lenovo (<https://lenovopress.com/lp1420>) («Меню»). Меню используется в качестве руководства по типу доступных услуг и дает базовую стоимость токена (для каждой услуги), которая может быть скорректирована в зависимости от размера и объема необходимой работы. Lenovo оставляет за собой право изменять Меню в любой момент без предварительного уведомления или согласия. С подробным описанием и объемом каждой услуги в рамках Меню можно ознакомиться в соответствующей спецификации на сайте <https://lenovopress.com/lp1420>. Любая персонализированная услуга будет определена до ее начала.

На Программу сервисных токенов распространяются следующие условия:

1. Суммы токенов, указанные в меню «Сервисные токены», отражают стоимость услуг, оказываемых в стандартные рабочие часы. Для оплаты услуг, предоставляемых в нерабочее время, включая праздничные дни, вечерние часы и выходные дни, могут потребоваться дополнительные токены.
2. Для всех услуг, предлагаемых в Меню, требуется предварительное планирование доставки и координация с Клиентом.
3. Токены, необходимые для каждой услуги, зависят от номера и типа продукта, связанного с услугами.
4. Сервисные токены действительны в течение 12 месяцев с даты покупки, и необходимо запланировать их использование в указанный срок.
5. Стоимость любых Сервисных токенов, не использованных в течение 12 месяцев, будет утрачена и не может быть возвращена или использована для оплаты каких-либо услуг в будущем.
6. При использовании Сервисных токенов продукты Lenovo должны иметь действительную гарантию или право на поддержку Lenovo.
7. Токены, необходимые для каждой услуги, будут подтверждены до начала оказания услуги.
8. Может быть предусмотрена возможность настройки объема услуги, указанной в списке. Такие персонализированные объемы должны быть утверждены Lenovo и могут потребовать использования дополнительных токенов.
9. Программа сервисных токенов не предназначена для деловых партнеров или для массовых покупок токенов для использования несколькими неопределенными конечными пользователями. Сервисные токены будут включены в канал, но должны продаваться конечным пользователям, специально указанным для Lenovo.

### Обязанности Lenovo

- Lenovo свяжется с клиентом после покупки для оказания содействия в подготовке и планировании услуг.

### Обязанности Клиента

- Клиент должен назначить для компании Lenovo уполномоченное контактное лицо для использования Сервисных токенов и планирования услуг.
- Связаться с представителем Lenovo в течение срока действия для проверки статуса сервисных токенов и планирования услуг.
- Клиент должен в кратчайшие сроки предоставлять информацию, запрашиваемую компанией Lenovo, необходимую для планирования и оказания услуг.
- Lenovo может потребовать от клиента выполнения предварительных условий перед началом предоставления услуг.

Клиент может запросить дополнительные услуги, не описанные в Меню, и такие запросы должны оформляться в письменном виде. Если Lenovo имеет возможность оказать такие услуги и соглашается на выполнение запроса, Lenovo сообщит клиенту о Токенах, необходимых для оказания таких услуг.

## 5.7 Прочие услуги — Техническое обслуживание клиента («ТАМ»)

Компания Lenovo обеспечивает Техническое обслуживание клиента выделенным единым контактным лицом. Менеджер по техническому обслуживанию клиента, назначенный компанией Lenovo, должен предоставлять консультации и выполнять послепродажное управление жизненным циклом продуктов Lenovo.

### 5.7.1 Описание услуги:

#### Lenovo обязуется:

- предоставить прямой доступ к назначенному менеджеру по работе с клиентом, который будет являться единым контактным лицом для Клиента;
- обеспечивать управление эскалацией для проблем, связанных с управлением инцидентами
- проводить с клиентом совещания по анализу бизнеса один раз (1) в квартал или со взаимно согласованной периодичностью;
- предоставить взаимно согласованный план поддержки клиента, охватывающий все соответствующие продукты Lenovo
- предоставлять рекомендации в отношении качества обслуживания Клиента, показателей предоставления услуг и желаемых результатов обслуживания.

### 5.7.2 Обязанности Клиента:

#### Клиент должен:

- Иметь действующий контракт на техническое обслуживание с Lenovo Infrastructure Solutions Group
- предоставить текущий список всей продукции Lenovo
- предоставить список ключевых контактных сотрудников и их контактные данные

## 5.8 Прочие услуги — Куратор выполнения услуг («SEM»)

### 5.8.1 Описание услуги

#### В рамках услуг SEM Lenovo выполняет следующие действия:

- Предоставляет услуги SEM с выездом на объект или удаленно через Куратора выполнения услуг на протяжении всего срока действия договора. SEM будет основным интерфейсом взаимодействия с клиентом для управления эскалацией и обеспечения удовлетворенности клиента. Доступность SEM: с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00 по местному стандартному времени.
- Предоставляет План поддержки клиента, охватывающий все соответствующие продукты Lenovo
- SEM предоставляет рекомендации в отношении качества обслуживания Клиента, показателей предоставления услуг и желаемых результатов обслуживания.
- Оказание выездной помощи для решения критических проблем в бизнесе клиента, если компания Lenovo сочтет это необходимым. За выезд на объект взимается дополнительная плата, включая расходы за проезд и проживание.
- SEM при необходимости помогает в организации взаимодействия между различными техническими группами, поставщиками и клиентом.
- SEM будет участвовать в мероприятиях по подготовке продукта (например, поставка, установка, развертывание и планирование запасных частей, если применимо).
- В критических случаях или при сбоях в работе клиента SEM при необходимости оказывает содействие в решении проблем с соответствующими подрядчиками и поставщиками услуг.
- SEM будет поддерживать регулярные ежемесячные проверки состояния системы и ежеквартальные бизнес-обзоры клиентов с указанием количества инцидентов, времени на устранение, причины проблемы, количества неисправных деталей на базе установки.
- SEM предоставляет информацию о новых технологических планах Lenovo.
- SEM выполняет планирование деталей для содействия в обеспечении наличия продукции, необходимой для поддержки клиента.
- SEM оказывает содействие Клиенту в выполнении соответствующих передовых методов в отношении продуктов.
- SEM будет назначен для Клиента в течение 45 дней с момента покупки.

## 5.8.2 Исключения

### Услуги не включают:

- a) Стандартные процессы управления инцидентами, точки входа, регистрация вызовов или поддержка клиентов по вопросам аппаратного обеспечения.
- b) Помощь в работе с приложениями Клиента или сторонних производителей.
- c) Устранение дефектов продукта, выявление проблемы или устранение неисправностей.
- d) Помощь с внедрением резервного копирования/восстановления и среды аварийного восстановления, в том числе услуги удаленной репликации данных.
- e) Помощь с документацией, процессами и стандартными операционными процедурами Клиента или деятельностью по управлению проектами.
- f) Любое обучение.
- g) Объяснение технических решений по инцидентам.
- h) Проверка работоспособности оборудования.
- i) Консультации по встроенному ПО или BIOS для эталонного образа Клиента.
- j) Консультирование Клиента по предоставлению обходных путей, если это необходимо для решения каких-либо проблем, связанных с поставщиками оборудования.
- k) Выездная помощь для решения критических технических проблем клиента.
- l) Использование или поддержка лабораторного и/или производственного аппаратного обеспечения клиента для воспроизведения клиентской конфигурации с целью воспроизведения механизмов сбоев клиента.
- m) Чтение и интерпретация журналов аппаратных ошибок и журналов ОС, поддерживаемых, например, SUSE, для выявления или определения сути проблем клиента.
- n) Предоставление практического опыта работы с оборудованием.
- o) Выезды на объект (если они потребуются, будет взиматься дополнительная плата, включая расходы за проезд и проживание).

## 5.8.3 Обязанности Клиента.

### Клиент должен:

- a) Назначить менеджера проекта, который будет являться контактным лицом Клиента по всему взаимодействию, связанному с этим проектом, и будет иметь полномочия действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с услугами SEM.
- b) Предоставить (через контактное лицо Клиента) список основных технических контактных лиц Клиента с номерами телефонов и адресами электронной почте до начала оказания Услуг.
- c) Обеспечить контактное лицо Клиента на объекте в обычное рабочее время в головном офисе Клиента.
- d) Обеспечить доступ в здания/помещения, где будет выполняться обслуживание, включая все необходимые меры безопасности. При необходимости Клиент должен предоставить доступ к своим объектам в нерабочее время. За работу в нерабочее время может взиматься дополнительная плата.
- e) Обеспечить Lenovo безопасную рабочую среду и полный неограниченный доступ ко всем местам, где будет предоставляться услуга. Услуги могут предоставляться на территории Клиента, за исключением любой деятельности, связанной с проектом, которую, по мнению Lenovo, лучше выполнять удаленно на территории Lenovo для выполнения своих обязательств.
- f) Защищать данные Клиента, включая, помимо прочего, конфиденциальную информацию, защиту паролем, шифрование, резервное копирование данных и т. д. Компания Lenovo ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за потерю или утечку данных.
- g) В кратчайшие сроки получать и предоставлять Lenovo все согласия по требованию компании Lenovo, которые необходимы для предоставления Lenovo услуг SEM («Необходимое согласие»). Такое Необходимое согласие включает любые согласия или утверждения, которые требуются от Клиента для предоставления Lenovo и ее субподрядчикам права или лицензии на доступ к местам оказания услуг и на доступ к аппаратному обеспечению, программному обеспечению, встроенному ПО и другим продуктам, а также на их использование и/или модификацию (включая создание производных работ) без нарушения прав собственности или лицензионных прав (включая патенты и авторские права) поставщиков или владельцев соответствующих продуктов. Lenovo освобождается от исполнения своих обязательств в случае, если Клиент не предоставляет в кратчайшие сроки какие-либо Необходимые согласия.
- h) Устранять все проблемы с сетевым соединением для решения общих проблем и проблем с сетевым подключением.
- i) Решать все проблемы совместимости аппаратного и программного обеспечения.
- j) Настраивать или предоставлять настройки в соответствии с предпочтениями пользователя.
- k) Иметь действующее соглашение о техническом обслуживании с Lenovo.
- l) Предоставить актуальный список всех продуктов, связанных с серверами Lenovo.
- m) Предоставить необходимые сведения об ИТ-среде для разработки плана поддержки клиента. Сведения об ИТ-среде включают, помимо прочего, информацию о местоположении центра обработки данных Клиента, информацию о расположении приборов/стоек, версию приложения/операционной системы.

## 5.9 Прочие услуги — Услуга по компенсации выбросов углекислого газа

### Введение

Lenovo уделяет приоритетное внимание устойчивым бизнес-стратегиям. Для удовлетворения потребностей и обязательств наших клиентов Услуга по компенсации выбросов углекислого газа позволяет клиенту заплатить за «компенсацию» выбросов углекислого газа, образующихся от использования их продуктов за счет поддержки признанных проектов по компенсации выбросов углекислого газа через компанию Lenovo и ее партнеров.

Для целей настоящих условий:

**Компенсация выбросов углекислого газа** означает проверенное снижение выбросов углекислого газа или эквивалентного объема других парниковых газов (согласно протоколу парниковых газов), произведенное с целью компенсации выбросов, произведенных в других местах. Компенсации измеряются в тоннах эквивалента углекислого газа (CO<sub>2</sub>e). Компенсация выполняется посредством поддержки и/или реализации различных проектов, компенсирующих выбросы углекислого газа, например путем использования альтернативных источников энергии.

- 1. Основание для расчета компенсации выбросов углекислого газа.** Lenovo рассчитывает объемы соответствующего углеродного следа продукта для целей компенсации на основе расчетного объема выбросов парниковых газов в течение всего жизненного цикла продукта, включая производство, транспортировку, использование продукта и утилизацию по окончании срока службы. Если с целью расчета компенсации нам известен диапазон числовых значений, основанный на ряде известных нам факторов, мы «округлим» и выберем наиболее эффективный расчет, чтобы обеспечить максимально щедрую компенсацию по соответствующему продукту.
- 2. Изменения в методологии.** Lenovo оставляет за собой право изменять методологию расчета компенсации выбросов углекислого газа в соответствующих случаях, например:
  - Если это требуется по закону.
  - В тех случаях, когда преобладающая научная методология учета компенсации выбросов углерода или другие факторы окружающей среды ставятся под сомнение или совершенствуются, и наша методология объективно требует внесения изменений для отражения указанных обстоятельств.
- 3. Изменение Услуги.** Элементы Услуги могут быть изменены в следующих случаях:
  - Lenovo обоснованно считает, что существует вероятность нарушения законодательства об окружающей среде или другого применимого законодательства.
  - Закон предусматривает другие обязательства по компенсации выбросов углекислого газа.
  - Lenovo обоснованно считает, что другие программы аналогичного типа оказывают большее влияние на устойчивое развитие
  - Поставщик Lenovo по вопросам компенсации и/или реализуемые ими проекты меняются
- 4. Совместимые устройства.** Услуга компенсации выбросов углекислого газа будет доступна только в связи с совместимыми устройствами. Перечень таких устройств может быть изменен.
- 5. Разумные усилия.** Lenovo обязуется приложить разумные усилия для обеспечения соответствия ее программы по компенсации выбросов углекислого газа и всех поддерживаемых ею проектов по сокращению выбросов углерода установленным стандартам качества. Проекты, поддерживаемые Lenovo, в настоящее время соответствуют механизму чистого развития. Lenovo оставляет за собой право по своему усмотрению изменить стандарт на эквивалентный. Проекты в области компенсации выбросов углекислого газа регистрируются в авторитетном реестре.
- 6. Подтверждение компенсации.** По запросу Lenovo предоставит Клиенту документальное подтверждение оказания услуги по компенсации выбросов углекислого газа и подтверждение сертификации ее программы. Форма такой сертификации или документального подтверждения выбирается Lenovo по своему усмотрению. Форма сертификации может быть изменена с независимого на внутренний и обратно, но будет в любом случае соответствовать рыночным стандартам.

**Отсутствие гарантии.** Компания Lenovo не гарантирует, что форма сертификации или программа компенсации выбросов углекислого газа, установленная ею, может быть использована в юридических или налоговых целях. В тех случаях, когда компания Lenovo предлагает несколько совместных программ по сокращению выбросов углерода, она будет прилагать разумные усилия, но результаты не гарантируются. Lenovo не предоставляет гарантий в отношении эффективности или результатов проектов по сокращению выбросов углерода, реализуемых в рамках этой услуги.

## 5.10 Прочие услуги — Расширенная поддержка хранилищ Premier Enhanced Storage Support

Расширенная поддержка хранилищ Premier Enhanced Storage Support («PESS») Lenovo состоит из приводимой ниже расширенной услуги поддержки хранилищ, приобретаемой Клиентом в рамках предложения по одному артикулу в ценовом предложении Lenovo (или дилера Lenovo):

- a) Поддержка Premier. В дополнение к поддержке Premier, предоставляемой компанией Lenovo в соответствии с условиями, изложенными в пункте 4.3 «Услуга поддержки уровня Premier» выше, Клиентам будет предоставлен специалист по хранению данных в Группе поддержки Premier Lenovo, который будет оказывать Клиенту услуги техобслуживания и ремонта в соответствии с условиями раздела 4.3.
- b) Назначенный удаленный Технический клиентский менеджер по работе с хранилищами — Lenovo предоставляет выделенного Технического клиентского менеджера по работе с хранилищами в удаленном режиме («ТМ по работе с хранилищами»), который будет доступен в течение стандартных рабочих часов (только в режиме 9x5, не доступен в государственные праздники и выходные дни), согласованных с Клиентом (Примечание: во время ежегодного отпуска или отсутствия по болезни назначенного ТМ по работе с хранилищами будет предоставлен замещающий ТМ по работе с хранилищами).

В рамках PESS ТМ по работе с хранилищами должен выполнять следующие действия:

- Формировать ежемесячный отчет ТМ по работе с хранилищами.
- Проводить ежемесячную проверку состояния системы.
- Ежеквартальный анализ бизнеса.
- Отслеживать случаи в рамках структуры поддержки Lenovo.
- Специальные вопросы и ответы.

Целевое время ответа назначенного ТМ по работе с хранилищами в удаленном режиме на все направленные электронные письма или телефонные звонки Клиента составляет 1 рабочий день. Поддержка PESS предоставляется Клиенту на английском языке, если иное не согласовано в письменной форме компанией Lenovo.

Обязанности и зависимости Клиента:

Клиент обязуется: а) предоставить актуальный список всех продуктов Lenovo, необходимых для оказания услуг поддержки Lenovo PESS; б) предоставить список ключевых контактных лиц и их контактные данные; и с) предоставить разрешение и доступ к персоналу и соответствующим системам (например, настройка автоматической поддержки и включение опции Unified Manager), которые могут обоснованно потребоваться Lenovo (и ее уполномоченным поставщикам услуг) для оказания поддержки PESS.

- c) Сопровождение клиента 24/7 — группа поддержки Lenovo обеспечивает круглосуточный ежедневный мониторинг обращения с информированием внутренних и внешних заинтересованных сторон, включая следующие конкретные действия:
  - обновление контактов с клиентом во время рассмотрения и ведения кейса с частотой и степенью серьезности, согласованными с клиентом; и
  - эскалация кейса внутри компании Lenovo, если считается, что существуют риски в отношении достижения соответствующего уровня обслуживания.

## 5.11 Прочие услуги: Сертифицированный восстановленный продукт Lenovo (LCR)

Продукты LCR подразделяются на следующие три условных уровня в зависимости от их условий:

- (1) Уровень 1: Премиальный: самый высокий уровень сертифицированных восстановленных продуктов Lenovo, на которые распространяется стандартная гарантия Lenovo и доступные обновления.
- (2) Уровень 2: Отличный: класс сертифицированных восстановленных продуктов Lenovo, которые могут иметь незначительные недостатки, не влияющие на качество работы, и на которые распространяется стандартная гарантия Lenovo и доступные обновления.
- (3) Уровень 3: Хороший: это категория сертифицированных восстановленных продуктов Lenovo, которые могут иметь базовые дефекты, не влияющие на общую функциональность, и на которые распространяется ограниченная гарантия DOA (дефектный при получении) сроком 90 дней; послегарантийные услуги ограничены в зависимости от типа прибора, даты окончания обслуживания и региона. Соответствующие сведения можно посмотреть в ценовом предложении и узнать у продавца.

Условный уровень продукта LCR: (1) Премиальный; и (2) Отличный; предлагает такую же стандартную базовую гарантию, как и на новый продукт, в соответствии с Ограниченной гарантией Lenovo, с которую можно ознакомиться по следующей ссылке: <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht503310>

Условный уровень продукта LCR: (3) Хороший; не предоставляет базовую гарантию, но дает ограниченную гарантию DOA (дефектный при получении) сроком 90 дней

Обратите внимание, что в дополнение к стандартной базовой гарантии LCR на продукты уровня (1) и уровня (2) могут быть приобретены дополнительные обновления и продления гарантийных услуг. Обратитесь к представителю Lenovo за дополнениями к гарантии на Сертифицированной восстановленный продукт.

Ограниченная гарантия DOA сроком 90 дней для условного уровня продукта LCR: (3) Хороший; должны соблюдаться следующие требования:

- a) Клиент может вернуть дефектные при получении продукты LCR, по обоснованному определению Lenovo, приобретенные у Lenovo по настоящему Соглашению, в течение 90 (девяноста) дней с даты отгрузки, и получить зачет или возмещение цены покупки за вычетом стоимости доставки и обработки, а также любых применимых комиссий за возврат.
- b) Для возврата Продуктов LCR Клиент должен связаться с Lenovo: в США и КАНАДЕ (NA) по адресу [LVR@Lenovo.com](mailto:LVR@Lenovo.com); в ЕВРОПЕ, БЛИЖНЕМ ВОСТОКЕ, АФРИКЕ (EMEA) по адресу [lvrmea@lenovo.com](mailto:lvrmea@lenovo.com); в АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКОМ регионе и КИТАЕ по адресу [lvrpcap@lenovo.com](mailto:lvrpcap@lenovo.com) для получения разрешения на возврат.
- c) Клиент не имеет права возвращать какие-либо Восстановленные продукты без предварительного разрешения Lenovo.
- d) Клиент должен отправить Восстановленные продукты в Lenovo в соответствии с инструкциями, предоставленными компанией Lenovo, включая номер заказа на закупку, артикул и серийный номер и застраховать отправление или принять риск потери или ущерба во время транспортировки, и все это должно быть оплачено Клиентом.

Для получения права на возврат Продукты LCR должны находиться в том же состоянии, что и при поставке Клиенту, и все руководства, диски, сетевые шнуры, программное обеспечение и другие элементы, включенные в Продукты LCR, также должны быть возвращены.

## 6. Деловые партнеры Lenovo

Lenovo может заключать контракты с поставщиками и дилерами (далее — «Деловые партнеры Lenovo») для продвижения, рекламы и поддержки определенных Услуг; однако эти Деловые партнеры и поставщики являются самостоятельными организациями и не зависят от Lenovo. Lenovo не несет ответственности за действия или заявления Деловых партнеров, их обязательства перед вами, а также за продукты или услуги, которые они вам поставляют по своим соглашениям.

### 6.1 Приобретение услуг у Делового партнера Lenovo

Если вы приобретаете Услугу у Делового партнера, стоимость этой Услуги и условия оплаты устанавливает этот Деловой партнер.

## 7. Приобретение Услуг у Lenovo

Оплата за эти Услуги должна производиться в адрес Lenovo. За исключением операций по кредитным или дебетовым картам суммы подлежат оплате при получении счета. Вы обязуетесь оплатить сумму, указанную в счете, включая пени за несвоевременную оплату. Вы отвечаете за оплату налогов в связи с вашими покупками по настоящему Соглашению.

## 8. Политика возврата/аннулирования Lenovo

Вы можете аннулировать Услугу в течение 30 дней с даты приобретения и получить возврат средств или зачет. Для получения

права на возврат средств (или зачет, в соответствующем случае) вы обязаны направить письменное уведомление Lenovo или вашему продавцу в течение 30 дней с даты приобретения. К заявлению должна прилагаться копия счета.

## 9. Общая доступность Прочих услуг

Из-за географических ограничений указанный уровень или Услуги может быть доступен не во всех регионах мира. Для получения данных о доступности на рынке и информации по конкретному местоположению обратитесь к представителю или дилеру Lenovo.

## 10. Отзыв Услуги

Lenovo может полностью или частично отозвать любые Услуги, указанные в настоящем Соглашении, уведомив вас об этом за один месяц. В случае отзыва Lenovo Услуги, оплаченной вами в полном объеме, но не полностью предоставленной вам Lenovo, (при условии приобретения этой Услуги непосредственно у Lenovo) Lenovo осуществит вам возврат средств в соответствующей пропорции, в противном случае вы должны обратиться за возвратом средств к вашему Деловому партнеру Lenovo.

## 11. Гарантия на Услуги

Lenovo гарантирует, что Услуги будут оказываться рационально и профессионально в соответствии с описанием задач, приведенным в настоящем Соглашении по соответствующим Услугам Lenovo. Вы обязуетесь своевременно предоставлять письменные уведомления о любом несоблюдении данной гарантии.

**В РАЗРЕШЕННЫХ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ СЛУЧАЯХ НАСТОЯЩАЯ ГАРАНТИЯ ЯВЛЯЕТСЯ ВАШЕЙ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОЙ ГАРАНТИЕЙ И ЗАМЕНЯЕТ СОБОЙ ВСЕ ПРОЧИЕ ЯВНО ВЫРАЖЕННЫЕ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ, ВКЛЮЧАЯ, ПОМИМО ПРОЧЕГО, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ ТОВАРНОГО КАЧЕСТВА ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ЦЕЛЕЙ, А ТАКЖЕ ЛЮБЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ О НЕНАРУШЕНИИ ПРАВ. ВСЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И СТОРОННИЕ ПРОДУКТЫ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ПО ПРИНЦИПУ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ ИЛИ УСЛОВИЙ. СТОРОННИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛИ, ПОСТАВЩИКИ, ЛИЦЕНЗИАРЫ ИЛИ ИЗДАТЕЛИ МОГУТ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ВАМ СОБСТВЕННЫЕ ГАРАНТИИ.**

Lenovo не гарантирует бесперебойную или безошибочную работу Услуги или устранения Lenovo всех дефектов.

## 12. Ограничение ответственности

В некоторых обстоятельствах, по вине Lenovo или по причине нарушения иных обязательств, вы имеете право на взыскание ущерба с Lenovo. Независимо от причин, на основании которых вы вправе требовать возмещения убытков с Lenovo (включая существенное нарушение, халатность, введение в заблуждение, на основании договора или деликта), совокупная ответственность Lenovo по всем искам, вызванным или связанным с каждой из Услуг, или на иных основаниях возникших по данному Соглашению, не превышает сумму фактических прямых убытков в пределах стоимости Услуги, которая является предметом претензии. Данное ограничение также распространяется на любых субподрядчиков или дилеров Lenovo. Это максимальный объем коллективной ответственности Lenovo, ее дилеров и субподрядчиков. Следующие виды ущерба не имеют ограничений по сумме: а) причинение ущерба здоровью (включая смерть); б) причинение ущерба недвижимому имуществу; и с) причинение ущерба личному движимому имуществу, за которое Lenovo несет единоличную ответственность по закону.

За исключением прямо предусмотренных законом случаев, без возможности отказа от прав по договору, ни при каких обстоятельствах Lenovo, ее дилеры или субподрядчики не несут ответственности за любые нижеперечисленные обстоятельства, даже если об их возможности предупреждалось:

- а. потеря или повреждение данных;
- б. реальные убытки, определяемые особыми обстоятельствами дела, косвенные, штрафные или не прямые убытки либо любые экономические косвенные убытки; или
- с. упущенная выгода, деловые возможности, прибыль, потеря репутации или упущенная ожидаемая экономия.

## 13. Общие положения

- 13.1. Lenovo оставляет за собой право привлекать отобранных Lenovo субподрядчиков для оказания Услуг или любой их части.
- 13.2. В части, касающейся данной операции, каждый из нас отвечает за надзор, руководство, контроль и выплату вознаграждения своему персоналу.
- 13.3. Мы можем общаться друг с другом по электронным каналам связи, и подобные коммуникации приравниваются к подписанным письменным документам в разрешенных законом случаях. Содержащегося в электронном документе идентификатора (называемого «идентификатором пользователя») по закону достаточно для удостоверения личности отправителя и подлинности документа.
- 13.4. Каждый из нас может заключать аналогичные соглашения с другими лицами.

- 13.5. Мы предоставляем друг другу только лицензию и права, указанные в соответствующих лицензионных соглашениях. Никакие иные лицензии или права (включая лицензии или права по патентам) не предоставляются ни прямо, ни косвенно, ни иным образом.
- 13.6. Вы обязуетесь не осуществлять перепродажу Услуги. Любая попытка сделать это без письменного согласия Lenovo не будет иметь юридической силы.
- 13.7. Вы отвечаете за выбор Услуг, соответствующих вашим потребностям, и за результаты, получаемые при использовании Услуг.
- 13.8. Никто из нас не будет подавать иски (независимо от их формы) в результате или в связи с настоящим Соглашением или сделкой по нему по прошествии более двух лет после возникновения оснований для иска, если иное не предусмотрено действующим местным законодательством. По прошествии этого срока любые иски по данному Соглашению или сделке по нему, а также все соответствующие права по такому иску утрачивают свою силу, если иное не предусмотрено действующим законодательством без возможности отказа или ограничения ответственности по договору.
- 13.9. Никто из нас не несет ответственности за невыполнение каких-либо обязательств по независящим от нее причинам.
- 13.10. Никто из нас не предоставляет другой права использовать свои (или своего предприятия) товарные знаки, фирменные наименования или иные указания в рекламе или публикациях без предварительного письменного согласия.
- 13.11. В случае признания какого-либо положения настоящего Соглашения недействительным или неосуществимым остальные положения настоящего Соглашения сохраняют юридическую силу и действуют в полном объеме.
- 13.12. Обязанность Lenovo по предоставлению Услуги обусловлена прохождением вами процесса Регистрации и Активации услуг.
- 13.13. Lenovo и ее аффилированные компании, Деловые партнеры, дилеры и субподрядчики могут обрабатывать, хранить и использовать информацию о ваших операциях и ваши контактные данные, включая имя, номера телефонов, почтовый и электронный адрес, для обработки и осуществления вашей операции. Мы также можем связываться с вами для уведомления об отзыве продукции, проблемах безопасности или операциях по обслуживанию. В разрешенных местным законом случаях мы можем использовать эту информацию для выяснения, довольны ли вы нашими продуктами или услугами, или для предоставления вам информации о наших продуктах и услугах. Вы можете в любой момент отказаться от получения подобных сообщений от нас в дальнейшем. В этих целях мы можем передавать ваши данные на любой рынок, где мы осуществляем свою деятельность; мы можем предоставлять их организациям, действующим от нашего имени, или раскрывать их по требованию закона. При этом мы не будем продавать или иным образом передавать полученные от вас идентифицирующие вас данные третьим лицам для осуществления ими собственного прямого маркетинга без вашего согласия.
- 13.14. Каждый из нас будет соблюдать законы и нормативно-правовые акты, действие которых распространяется на настоящее Соглашение.
- 13.15. Никто из нас не вправе полностью или частично переуступить настоящее Соглашение без предварительного письменного согласия другой стороны. Любая попытка сделать это не будет иметь юридической силы. Никто из нас не будет безосновательно отказываться в предоставлении этого согласия. Переуступка настоящего Соглашения кем-либо из нас нашей аффилированной компании или организации-преемнику в ходе слияния или поглощения не требует согласия другого. Lenovo также может переуступить свои права на оплату по настоящему Соглашению без вашего согласия.
- 13.16. Любые условия, которые по своему характеру должны оставаться в силе после расторжения настоящего Соглашения, продолжают действовать в полном объеме до их исполнения и распространяются на наших правопреемников и цессионариев.
- 13.17. Каждый из нас настоящим отказывается от права на рассмотрение судом присяжных любого иска, вызванного или связанного с настоящим Соглашением. Конвенция ООН о соглашениях международной купли-продажи товаров не применяется.
- 13.18. Ничто в настоящем Соглашении не влияет на законные права потребителей, которые не могут исключаться или ограничиваться договорами.

#### **14. Зона действия и регулирующее право**

Права, обязанности и обязательства каждой из сторон действуют только на рынке приобретения, за исключением всех лицензий, которые действительны в том конкретном виде, в котором они предоставлены. При отсутствии прямого указания об обратном, настоящее Соглашение регулируется законами рынка, в которой вы приобрели Услуги.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А — ТЕРМИНЫ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К КОНКРЕТНОМУ РЫНКУ**

Для Албании, Алжира, Англии, Антигуа и Барбуды, Армении, Арубы, Азербайджана, Багамских островов, Бахрейна, Бангладеш, Барбадоса, Беларуси, Бенина, Бермудских островов, Бонайре, Боснии и Герцеговины, Ботсваны, Британских Виргинских островов, Брунея, Буркина-Фасо, Камбоджи, Камеруна, Кабо-Верде, Каймановых островов, Чада, Коста-Рики, Кюрасао, Демократической Республики Конго, Доминики, Доминиканской Республики, Сальвадора, Эфиопии, Фарерских островов, Фиджи, Габона, Грузии, Ганы, Гренландии, Гвинеи, Гватемалы, Гайаны, Гондураса, Исландии, Кот-д'Ивуар, Ямайки, Иордании, Казахстана, Косово, Кувейта, Кыргызстана, Лаоса, Ливана, Макао, Мадагаскара, Малави, Мали, Мальты, Мавритании, Маврикия, Майотты, Черногории, Мозамбика, Мьянмы, Намибии, Непала, Нигера, Никарагуа, Омана, Панамы, Папуа - Новой Гвинеи, Парагвая, Пуэрто-Рико, Катар, Республики Македония, Республики Молдова, Руанды, Сен-Мартена, Сенегала, Сейшельских островов, Сьерра-Леоне, Синт-Мартена, Сент-Китс и Невис, Сент-Люсии, Сент-Винсента, Суринама, Государства Ливия, Танзании, Таджикистана, Того, Тринидада и Тобаго, Туркменистана, Теркс и Кайкос, Уганды, Виргинских островов США, Узбекистан, Замбии и Зимбабве.

**Любые Услуги со сроком реагирования на следующий рабочий день (далее — «Услуги NBD»):**

Поскольку время местной доставки деталей на вышеупомянутых рынках может повлиять на доставку или реагирование со сроком следующий рабочий день, Lenovo не несет ответственности за соответствующую доставку или реагирование со сроком следующий день.

Для Англии, Антигуа и Барбуды, Арубы, Багамских островов, Барбадоса, Бермудских островов, Бонайре, Британских Виргинских островов, Каймановых островов, Коста-Рики, Кюрасао, Доминики, Доминиканской Республики, Сальвадора, Гренады, Гватемалы, Гайаны, Гондураса, Ямайки, Никарагуа, Панамы, Пуэрто-Рико, Сен-Мартена, Синт-Мартена, Сент-Китс и Невиса, Сент-Люсии, Сент-Винсента, Суринама, Тринидада и Тобаго, Теркс и Кайкос, Виргинских островов США, Аргентины, Бразилии, Венесуэлы, Колумбии, Мексики, Перу, Уругвая, Чили и Эквадора, а также других стран, не указанные в сервисе [Lenovo Locator \(www.lenovocator.com\)](http://www.lenovocator.com)

В тех случаях, когда выезд на объект невозможен, целевым временем ответа является период времени между регистрацией запроса клиента на обслуживание в системе управления вызовами поставщика услуг и обращением квалифицированного представителя к клиенту в качестве первого этапа определения проблемы. Для получения более подробной информации о выезде на объект на месте обратитесь в компанию Lenovo или к поставщику услуг.

**Только для Сингапура, Таиланда, Малайзии, Филиппин, Вьетнама, Индонезии, Кореи и Тайваня**

### **Полное выездное обслуживание**

Если проблема не может быть решена по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста на ваш объект. Вы обязаны предоставить соответствующее рабочее место для разборки и обратной сборки продукта. Любые изменения, относящиеся к конкретному рынку, см. в приложении. Эта Услуга доступна только в некоторых регионах. Обратитесь в Lenovo или к поставщику услуг для получения подробной информации о возможности получения услуги.

### **Ежегодное профилактическое обслуживание**

1. Ежегодное профилактическое обслуживание техническим персоналом  
Технический специалист ежегодно выполняет следующие действия для соответствующих приборов
  - Проверка журнала ошибок
  - Устранение любой ошибки или замена неисправных деталей на резервные для предотвращения сбоя системы
  - Визуальный осмотр
2. Обновление микрокодов и техническое обслуживание
  - На основании запроса клиента сервисный специалист обновляет микрокод на объекте клиента, где расположены соответствующие приборы, в качестве профилактического обслуживания.
  - (Микрокод означает встроенное ПО, микрокод, BIOS/uEFI, программное обеспечение управления памятью)
  - Lenovo предоставит информацию об обновлении микрокода в электронном виде
  - Обновление микрокода может быть запланировано техническим специалистом во время ежегодного профилактического обслуживания.

**Только для Сингапура, Австралии, Новой Зеландии, Кореи, Индии и Японии**

### **Услуги по установке оборудования**

Lenovo предлагает услуги по установке аппаратного обеспечения для серверов, систем хранения и сетевых продуктов Lenovo Infrastructure Solutions Group. В рамках этих услуг предоставляется базовая установка нового оборудования, приобретенного у Lenovo или авторизованного бизнес-партнера Lenovo, и обеспечивается установка следующих фирменных или поддерживаемых Lenovo устройств:

- Серверы Tower

- Стоечные серверы
- Корпуса аппаратных стоек
- Устройства для хранения информации
- Сетевые продукты
- Установка оборудования, совместимого с аппаратными стойками, в корпус стойки

Lenovo может организовать выезд специалиста для выполнения физической установки стойки. На объекте технический специалист Lenovo:

- Установит оборудование на объекте клиента, как указано в предложении по приобретенному обслуживанию
- Подключит оборудование к источнику питания, предоставляемому клиентом
- Обеспечит работоспособность оборудования
- Проверит уровень встроенного ПО и при необходимости обновит его

Обязанности Клиента:

- Обеспечить перемещение устанавливаемого оборудования в надлежащее место на объекте клиента
- Переместить оборудование с погрузочной площадки или другого места к месту окончательной установки, поскольку инженеры Lenovo этого не делают
- Обеспечить совместимое питание и силовую розетку для устанавливаемого оборудования
- Обеспечить подключение к Интернету для специалиста по установке, чтобы он мог использовать его в процессе установки по мере необходимости
- Обеспечить достаточное физическое пространство для установки оборудования
- Предоставить кабели по мере необходимости для обеспечения монтажа
- Назначить контактное лицо для специалиста, выполняющего установку
- Обеспечить безопасный доступ технического специалиста Lenovo к месту установки
- Подтвердить дату и время установки

Если по прибытии технического специалиста Lenovo на объект обязанности клиента не выполнены, что препятствует успешной установке оборудования, может взиматься плата за поездку, и установку придется перенести. Клиент может запросить дополнительные услуги, не указанные в первоначальном счете. Такие дополнительные услуги должны быть оформлены в письменном виде и должны оплачиваться дополнительно.

#### **Услуга по установке оборудования — Услуги по установке операционной системы**

- Lenovo предоставляет эту услугу, если она приобретена с Услугами по установке оборудования
- Lenovo установит операционную систему на сервер Lenovo Infrastructure Solutions Group
- Lenovo повысит мощность до уровня Базовой операционной системы
- Lenovo настроит IP-адрес, предоставленный клиентом
- Операционная система ограничена Microsoft Windows Server и Linux
- Клиент несет ответственность за предоставление законных носителей и лицензии

**Для всех применимых рынков с Гарантированным сервисным ремонтом (CSR) в регионе EMEA. В настоящее время:**

**Австрия, Болгария, Хорватия, Чешская Республика, Египет, Франция, Германия, Венгрия, Италия, Казахстан, Марокко, Пакистан, Польша, Португалия, Румыния, Россия, Сербия, Словакия, Словения, Испания, Южная Африка, Швейцария, Турция, Украина и**

**Бельгия, Кипр, Дания, Финляндия, Греция, Ирландия, Израиль, Люксембург, Нидерланды, Норвегия, Швеция, Тунис, Великобритания, ОАЭ**

**Применимо к любым уровням обслуживания по Гарантированному сервисному ремонту**

#### **Обязанности Клиента**

Для выполнения требований уровня Гарантированного обслуживания, в дополнение к регистрации Услуги Lenovo и предоставлению информации о местоположении клиент должен предоставить Lenovo конфигурацию прибора (тип/модель/серийный номер прибора), включая все поддерживаемые и анонсированные опции (зайдите на веб-сайт Lenovo, чтобы узнать, какие опции поддерживаются и анонсированы), артикулы деталей (блоков для замены на месте) всех опций, первоначально установленных в конфигурации и указанных в счете. Клиент признает, что в течение 30 дней («Первоначальный период») после получения компанией Lenovo достоверных, полных сведений о конфигурации от клиента компания Lenovo не всегда может принять на себя обязательства по предоставлению Гарантированного обслуживания. В течение Первоначального периода компания Lenovo приложит коммерчески разумные усилия для достижения уровня Гарантированного обслуживания.

Если вы не предоставляете достаточную информацию о конфигурации оборудования, уровень Гарантированного обслуживания применяется только к сбоям, для которых не требуется замена компонентов, или которые можно устранить с помощью базовых общих компонентов (таких как процессор, блок питания, вентиляторы, системные платы, общие платы расширения и модули памяти). Клиент согласен уведомлять Lenovo о любых изменениях в конфигурации оборудования. Если клиент не уведомит Lenovo, все впоследствии установленные компоненты будут исключены из Соглашения. Клиент также согласен уведомлять компанию Lenovo о любых изменениях в местоположении прибора.

Клиент должен предоставить данные о конфигурации машины, копии счетов (с вымаранными ценами) и изменения конфигурации машины в письменном виде на соответствующий адрес электронной почты: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

### **Только для Великобритании, Северной Ирландии, Франции, Дании, Швеции, Норвегии и Финляндии**

#### **Применимо к услугам — доступность услуг**

Великобритания и Северная Ирландия — Услуга недоступна на Гибралтаре, Британских заморских территориях, а также на островах Англии, Уэльса, Ирландии, Шотландии и Нормандских островах

Франция — если компанией Lenovo не указано иное — Услуга недоступна на заморских территориях Франции

Дания, Швеция, Норвегия и Финляндия — Услуга недоступна на островах без автомобильного сообщения с материком

### **Только для России и Казахстана**

**Гарантированные детали NBD** (также известно как Гарантированное время закупки деталей 9x5 (CPPT) или Гарантированное время закупки деталей, устанавливаемых техническим специалистом 9x5)

Если проблема не может быть решена по телефону, будет запланирован выезд сервисного специалиста. Технический специалист прибудет с деталями на следующий рабочий день после телефонного звонка. Данная Услуга доступна в стандартные рабочие часы, кроме местных официальных праздников и выходных дней. Эта Услуга доступна только в некоторых регионах. Если прибор находится за пределами локаций, где доступна услуга, на следующий рабочий день после телефонного звонка будут отправлены только детали. С зонами обслуживания можно ознакомиться по адресу [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Обратитесь в Lenovo или к поставщику услуг для получения подробной информации о возможности получения услуги.

Данная Услуга должна быть зарегистрирована в Lenovo, также как и местонахождение вашего продукта. Непредоставление этих данных о местоположении по вашему продукту может привести к неспособности Lenovo обеспечивать приобретенный вами уровень обслуживания. Если вы меняете местоположение по вашему продукту, вы должны сообщить Lenovo о планируемом новом местоположении до его перемещения, чтобы сохранить право на ваш уровень обслуживания. Если такой уровень обслуживания недоступен в вашем новом местоположении, уровень обслуживания будет изменен на максимально близкий возможный уровень, доступный в новом местоположении, на усмотрение Lenovo. С инструкциями по предоставлению информации о местоположении можно ознакомиться на сайте <https://support.lenovo.com/productregistration>. Данная Услуга может быть недоступна в течение 30 (тридцати) дней после предоставления информации о местоположении.

### **Только для России, Украины и Казахстана**

#### **Удаленная поддержка и только детали**

Если проблему с вашим продуктом невозможно решить по телефону, на следующий рабочий день после телефонного звонка в указанное место будут отправлены детали, в том числе детали FRU (блоки для замены на месте) для самостоятельного обслуживания. Эта услуга не включает выезд сервисного специалиста. Детали должны заменяться за клиентом за свой счет и своими силами, а неисправные детали должны быть возвращены в соответствии с инструкциями, поставляемыми в комплекте с деталями. Данная Услуга доступна в стандартные рабочие часы, кроме местных официальных праздников и выходных дней.

### **Только для Украины**

В настоящее время соглашения об уровне обслуживания предоставляются на основе коммерчески обоснованных усилий, и сроки исправления не могут быть гарантированы.

### **Только для Японии**

#### **Lenovo Services Entry**

Это предложение предусматривает А - Услуга по установке деталей техническим специалистом, описанная ниже.

#### **Lenovo Services Value Selection**

Это предложение предусматривает А - Услуга по установке деталей техническим специалистом и В - Услуга проверки аппаратного обеспечения и обновления микрокода техническим специалистом, описанные ниже.

#### **Lenovo Services Value Selection Plus**

Это предложение предусматривает В - Услуга проверки аппаратного обеспечения и обновления микрокода техническим специалистом, описанные ниже.

#### **А – 24x7 (также известна как Установка деталей техническим специалистом 24x7 или Выездной ремонт 24x7)**

Если проблема с вашим продуктом не может быть устранена по телефону, компания Lenovo определит наилучший порядок действий по ремонту в вашей местности. Сервисный специалист будет направлен к вам на объект в соответствии с

договоренностями между Lenovo и вами. Данная Услуга доступна круглосуточно 7 дней в неделю, в течение всего года. Данная Услуга доступна только в определенных местах, где доступен общественный транспорт и/или возможен проезд автотранспортом. Обратитесь в Lenovo или к поставщику услуг для получения подробной информации о возможности получения услуги.

## **В - Проверка аппаратного обеспечения и обновление микрокода техническим специалистом**

Описание услуги:

1. Проверка аппаратного обеспечения и обновление микрокода техническим специалистом
2. Сервисный специалист ежегодно проводит следующие проверки соответствующих приборов с даты начала обслуживания до даты окончания обслуживания.
3. а) Очистка
4. б) Проверка журнала ошибок
5. с) Визуальный осмотр
6. Обновление микрокодов и техническое обслуживание
  - а. На основании запроса клиента сервисный специалист получает (скачивает) и обновляет (устанавливает и активирует) микрокод на объекте клиента, где расположены соответствующие приборы, в качестве профилактического обслуживания. Микрокод означает встроенное ПО, микрокод, BIOS/uEFI, программа управления памятью, программное обеспечение для хранения данных (только семейство Storwize)
  - б. Lenovo предоставит информацию об обновлении микрокода в электронном видеОбновление микрокодов техническим специалистом в качестве профилактического обслуживания будет запланировано вместе с ежегодной проверкой аппаратного обеспечения.

Необходимые условия для оказания этой услуги

1. Допустимые приборы должны покрываться любой услугой обновления гарантии или послегарантийного обслуживания.
2. Для обновления программного обеспечения для хранения на допустимые приборы должна распространяться любая услуга технической поддержки ПО.
3. Применяются часы обслуживания, установленные в гарантии, расширении гарантии или послегарантийном обслуживании.
4. Клиенту необходимо назначить контактное лицо и предоставить Lenovo необходимую информацию.
5. Клиент несет ответственность за подтверждение функционирования прибора и проверку данных после выполнения обслуживания сервисным специалистом.
6. Уровень устанавливаемого кода и график работы определяются на основе обсуждений между клиентом и Lenovo.
7. Резервное копирование данных должно быть выполнено клиентом до предоставления этой услуги.
8. Возмещение стоимости услуг не предусмотрено, даже если услуга обновления микрокода не выполняется из-за частоты выпуска кода.
9. График проверки аппаратного обеспечения составляется по запросу клиента, и оплата услуг не возвращается, даже если услуга не оказана.
10. Если существуют необходимые условия для операционных систем и уровня кода внешних подключенных устройств, они должны быть обновлены клиентом до предоставления услуги.

## **Услуги по настройке Setup Support 90 (SS90) & Setup Support Plus (SS Plus)**

Lenovo предоставляет удаленную техническую поддержку для настройки оборудования по электронной почте. Эта услуга доступна с 9:00 до 17:00 с понедельника по пятницу (кроме праздничных дней).

SS90 – Срок обслуживания составляет три месяца с даты начала действия гарантии.

SS Plus – Срок обслуживания может составлять 1, 3 или 5 лет.

Услуга включает:

- Поддержка при установке оборудования
- Поддержка при установке операционной системы (Windows, Linux)
- Поддержка при установке драйвера устройства и встроенного ПО
- Выявление известных проблем
- Поддержка руководств в комплекте в форме вопросов и ответов
- 

Услуга не включает:

- Поддержку программы, которую вы используете в среде, не указанной в руководстве
- Поддержку программы, которую поддерживает сервер Lenovo
- Поддержку программы, которая была модифицирована клиентом
- Консультирование и повышение производительности
- Различные настройки в зависимости от вашей уникальной среды
- Настройки подключения стороннего коммутатора
- Установку, рекомендации по использованию и устранению неполадок в таких приложениях, как VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Способ настройки структуры резервного копирования / восстановления
- Настройку flash-копирования, копирования тома и удаленного копирования
- Миграцию системы или данных

## Только для Кореи

### Услуги профилактического обслуживания (PM)

Lenovo предлагает услугу профилактического обслуживания (PM) оборудования для сервера Lenovo System x

- Проверка журнала системы и анализ для подтверждения работоспособности системы
- Услуга обновления встроенного ПО, если требуется критическое обновление
- Обновление драйвера устройства, если требуется критическое обновление

Техническое задание:

- Данная услуга применима только к приборам на гарантии Lenovo.
- Услуга PM предоставляется на ежеквартальной основе
- Клиент несет ответственность за резервное копирование данных, и оно должно быть выполнено клиентом до оказания этой услуги

### Услуги расширенного времени

Режим ожидания на объекте клиента во время критического состояния системы

- Услуга изменения и перепланировки конфигурации аппаратного обеспечения
- Услуга перемещения оборудования в том же здании или на том же этаже
- Услуга обновления деталей аппаратного обеспечения

Lenovo направляет специалиста на объект для выполнения работ, если клиент запрашивает поддержку.

Техническое задание:

- Данная Услуга применима только к приборам, включенным в гарантию Lenovo и договор MA.
- Запросы на обслуживание в нерабочее время будут выполняться только для приборов, работающих по 24-часовому контракту.
- Время поддержки включает дополнительное время на планирование, проезд и т. д.
- При приобретении услуги через бизнес-партнера компании Lenovo должна предоставляться информация о конечном пользователе.
- Минимальный запрос в службу поддержки для оказания услуги должен составлять не менее 4 часов.
- Клиент несет ответственность за резервное копирование данных, и оно должно быть выполнено клиентом до оказания этой услуги
- Услуги MA по аппаратному обеспечению, операционная система, переустановка ПО приложения, начальная конфигурация, восстановление данных не включены в эту услугу, и за них несет ответственность клиент

### Выездная программная услуга

Lenovo предоставляет выездную техническую поддержку по запросам клиента о сопровождении программного обеспечения следующим образом:

Выездные программные услуги Lenovo обеспечивают следующую поддержку:

- Поддержка в решении проблем ОС (Linux/Windows) на базе Lenovo X86
- Выездная поддержка в решении проблем
- Поддержка 24\*7
- Регулярная проверка системы (ежеквартально)

Техническое задание:

- Данная услуга НЕ включает Подписку (Лицензию).
- Для оказания поддержки в отношении Нового дефекта Подписка оформляется отдельно.
- Эти услуги предназначены ТОЛЬКО для ОС (Linux/Windows) и приборов на гарантии Lenovo

## Только для Австралии

### В Раздел 11 (Гарантия на услуги) добавлено следующее:

#### Важное уведомление:

НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ДАЕТ ВАМ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ ПРАВА. У ВАС ТАКЖЕ ЕСТЬ ДРУГИЕ ЗАКОННЫЕ ПРАВА, В ТОМ ЧИСЛЕ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АВСТРАЛИИ. НИЧТО В НАСТОЯЩЕЙ ГАРАНТИИ НЕ ЗАТРАГИВАЕТ ЗАКОННЫЕ ПРАВА, ВКЛЮЧАЯ ПРАВА, КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ БЫТЬ ОТМЕНЕНЫ ИЛИ ОГРАНИЧЕНЫ ДОГОВОРОМ.

В соответствии с законодательством Австралии о защите прав потребителей мы обязаны включить следующее заявление:

*Наши товары поставляются с гарантиями, которые не могут быть исключены в соответствии с законодательством Австралии о защите прав потребителей. Вы имеете право на замену или возмещение средств в случае серьезной неисправности и компенсации за любые разумно предсказуемые убытки или ущерб. Вы также имеете право на ремонт или замену товаров, если качество товаров неприемлемо, а неисправность не является серьезной.*

Ничто в настоящем Договоре о гарантийном обслуживании не должно исключать, ограничивать или изменять применение любого положения Приложения 2 Закона о конкуренции и защите прав потребителей 2010 г. (Cth) или законодательства о защите прав потребителей любого штата или территории («Соответствующее законодательство»), осуществление права, предоставленного таким положением, или любой ответственности компании Lenovo за нарушение каких-либо условий или гарантий, вытекающих из такого положения, в случаях, когда Соответствующее законодательство делает это недействительным. В той степени, в которой это разрешено в рамках Соответствующего законодательства, компания Lenovo прямо ограничивает свою ответственность за нарушение любого условия или гарантии, вытекающих из Соответствующего законодательства следующим, по выбору компании Lenovo:

- (a) В случае с товарами, одним из следующих действий:
  - (i) замена товаров или поставка эквивалентных товаров;
  - (ii) ремонт товаров;
  - (iii) оплата стоимости замены товаров или приобретения эквивалентных товаров; или
  - (iv) оплата стоимости ремонта товаров; или
- (b) в случае с услугами:
  - (i) повторное предоставление услуг; или
  - (ii) оплата стоимости повторного предоставления услуг.

Раздел 13.13 удален и заменен следующим текстом:

Если вы получаете Услугу в рамках настоящего Соглашения, Lenovo может получать ваши контактные данные, включая имя, номера телефонов, почтовый адрес и адрес электронной почты, непосредственно от вас или от наших уполномоченных поставщиков услуг и использовать их в связи с выполнением гарантийного обслуживания. Мы также можем связываться с вами для получения обратной связи по качеству нашего гарантийного обслуживания или уведомления вас об отзывах продукции или проблемах безопасности. Для достижения этих целей мы можем передавать ваши данные третьим лицам или связанным организациям, которые мы используем для оказания нам поддержки в предоставлении Гарантийного обслуживания. Эти третьи лица и связанные организации могут находиться за пределами Австралии. Соответствующие рынки периодически меняются (например, по мере изменения наших договоренностей о поддержке со стороны третьих лиц) и не имеет смысла перечислить их здесь. Мы требуем, от всех лиц, которым мы передаем ваши контактные данные, чтобы они использовали эту информацию только в целях оказания нам поддержки при выполнении Гарантийного обслуживания и принимали соответствующие меры для защиты ваших контактных данных от несанкционированного использования или раскрытия. Мы также можем раскрывать ваши контактные данные, если это требуется или разрешено законом. С Политикой конфиденциальности Lenovo можно ознакомиться по адресу <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Наша политика содержит подробную информацию о нашем процессе обработки запросов или жалоб, касающихся обработки персональных данных.

В 13 добавлены следующие новые разделы:

- 13.19 Если Услуга включает замену продукта или детали, замененный продукт или деталь становятся собственностью Lenovo, а предоставленный взамен продукт или деталь становится вашей собственностью.
- 13.20 Замена подлежат только неизменные продукты и детали Lenovo. Замена продукта или детали, предоставляемая Lenovo, будет в исправном состоянии и по своим функциям аналогична оригинальному продукту или детали. Предоставляемый взамен продукт или деталь могут не быть новыми.
- 13.21 За исключением разрешенных законом случаев, предоставляемый взамен продукт или деталь должны иметь гарантию на оставшуюся часть срока действия гарантии по оригинальному продукту.
- 13.22 Продукты и детали, предоставленные на ремонт, вместо ремонта могут быть заменены отремонтированными продуктами или деталями такого же типа. Ремонт продуктов и деталей может осуществляться с использованием отремонтированных деталей. Ремонт продукта может привести к потере данных, если ремонтируемый продукт может хранить пользовательские данные.

#### **Только для Индии**

Раздел 13.8 удален и заменен следующим текстом:

Никто из нас не будет подавать иски (независимо от их формы) в результате или в связи с настоящим Соглашением или сделкой по нему по прошествии более двух лет после возникновения оснований для иска, если иное не предусмотрено действующим законодательством. По прошествии этого срока любые иски по данному Соглашению или сделке по нему, а также все соответствующие права по такому иску утрачивают свою силу, если иное не предусмотрено действующим законодательством без возможности отказа или ограничения ответственности по договору.

#### **Только для Индонезии**

В 13 добавлены следующие новые подразделы:

- 13.23 Настоящим стороны отказываются от положений статьи 1266 Гражданского кодекса Индонезии в части требования о вынесении судебного постановления для одностороннего расторжения настоящего Соглашения.

- 13.24 Все уведомления, запросы, отчеты или другие сообщения должны составляться на английском языке.
- (i) В случае каких-либо разногласий или различного толкования между версиями на индонезийском и английском языке, будет считаться, что в индонезийскую версию автоматически внесены изменения (с вступлением в силу с даты подписания английской версии) в целях обеспечения соответствия этой части индонезийской языковой версии английской языковой версии
  - (ii) Каждая сторона (i) признает, что с ее согласия переговоры по настоящему Соглашению преимущественно велись на английском языке; (ii) заявляет, что прочитала и полностью понимает содержание и последствия настоящего Соглашения; (iii) заявляет, что заключила настоящее Соглашение свободно и без принуждения и (iv) заявляет, что получила независимую юридическую консультацию в отношении настоящего Соглашения.

Раздел 14 удален и заменен следующим:

Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Республики Индонезия без учета принципов коллизионного права этой страны или любой другой юрисдикции. Все претензии или споры, возникающие в связи с настоящим Соглашением, рассматриваются исключительно Национальным арбитражным советом Индонезии («BANI») в соответствии с его регламентом («Регламент»). В этой связи каждая сторона безоговорочно соглашается с исключительной юрисдикцией такого арбитражного разбирательства и местом рассмотрения спора, и отказывается от любых: (i) возражений, которые у нее могут возникнуть против любого разбирательства в рамках этого арбитражного суда; (ii) претензий в отношении неудобного места рассмотрения спора; и (iii) права на предъявление возражений (в связи с таким разбирательством) в отношении подсудности этой стороны данному арбитражу. Без ограничения общего характера вышеизложенного, каждая сторона прямо и безоговорочно соглашается с персональной и предметной подсудностью таких претензий или споров BANI, а также с вручением процессуальных документов в связи с любыми такими претензиями или спорами путем их отправки заказным письмом с предоплатой почтовых сборов такой стороне по адресу, указанному в настоящем Соглашении или назначенному в соответствии с ним. Во всех установленных законом случаях, каждая сторона настоящим прямо отказывается (от своего имени и от имени любого физического или юридического лица, подающего претензию через такую сторону) от любого права на рассмотрение судом присяжных любых исков, претензий, разбирательств или встречных исков любого рода, вытекающих из настоящего Соглашения или его предмета или каким-либо образом связанных с ним. Арбитражное разбирательство должно проводиться в Джакарте на объектах BANI одним арбитром, назначенным в соответствии с Регламентом. Любое уведомление об арбитраже, ответ или иное сообщение, предоставляемое стороне или стороной арбитража, должно предоставляться и будет считаться полученным в соответствии с Регламентом. Расходы на арбитражное разбирательство должны определяться и оплачиваться сторонами арбитражного разбирательства в соответствии с Регламентом. Настоящим каждая сторона отказывается от любого права, которое она могла бы иначе иметь, обжаловать или добиваться отмены решения арбитражного суда или любого решения арбитров, содержащегося в нем, и соглашается с тем, что в соответствии со статьей 60 Закона Республики Индонезия № 30 от 1999 года об арбитраже и альтернативном разрешении споров («Закон об арбитраже»), ни одна их сторон не имеет права обжаловать в каком-либо суде решения арбитражного суда или содержащиеся в них решения арбитров.

#### **Только для Малайзии**

В Раздел 13.13 добавлен следующий текст:

Вы можете отправлять запросы или жалобы, а также получать доступ к такой информации или исправлять ее, или ограничивать обработку персональных данных, связавшись с сотрудником по защите персональных данных по телефону +603 7710 9012 или по электронной почте [Lenovomy@lenovo.com](mailto:Lenovomy@lenovo.com). Обратите внимание, что компании Lenovo и Корпорации, в которую она входит, необходимо обрабатывать информацию в связи с настоящим Соглашением и продуктами или Услугами, без которой Lenovo не сможет выполнять свои обязательства по настоящему Соглашению. Вы заявляете и гарантируете, что было получено согласие физических лиц, данные о которых вы предоставили Lenovo и Корпорации, в которую она входит, достаточное для того, чтобы дать возможность Lenovo и Корпорации, в которую она входит, обрабатывать эти данные в целях, связанных с настоящим Соглашением и продуктами или Услугами.

#### **Только для Новой Зеландии**

В Раздел 11 (Гарантия на услуги) добавлено следующее:

Невзирая на какие-либо другие пункты настоящих Условий и положений, любая услуга, предоставляемая компанией Lenovo, подпадает под действие обязательных гарантий и условий Закона о гарантиях потребителей 1993 г. («Закон»), помимо случаев, когда вы являетесь коммерческим предприятием или услуги предоставляются компанией Lenovo для коммерческих целей. В этом случае в соответствии с разделом 43 Закона, компания Lenovo и вы настоящим соглашаетесь с тем, что к настоящим Условиям и положениям Закон применяться не будет.

В Раздел 13.13 добавлен следующий текст

Lenovo не сможет оказывать услуги по данной гарантии, если вы откажетесь предоставлять ваши данные или не

дадите нам разрешения на передачу ваших данных нашему агенту или подрядчику. Вы имеете право на доступ к своим персональным данным и исправление любых ошибок в них в соответствии с Законом о защите конфиденциальности 1993 г., для чего вам нужно обратиться в Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Адрес: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Телефон: +61 2 8003 8200. Email: lensyd\_au@lenovo.com.

#### **Только для Сингапура / Вьетнама / Камбоджи / Брунеи / Лаоса / Мьянмы**

В Раздел 13.13 добавлен следующий текст

Вы соглашаетесь с тем, что в случае предоставления Персональных данных компании Lenovo вы соглашаетесь соблюдать все применимые Требования к защите данных и гарантируете, что любое третье лицо, предоставившее вам такую информацию, соблюдает все применимые Требования к защите данных. В частности, вы соглашаетесь не передавать какие-либо Персональные данные за пределы Сингапура без предварительного разрешения Lenovo и обязуетесь реагировать (и оказывать посильную помощь компании Lenovo в реагировании) на любые запросы или обращения лиц, чьи Персональные данные вы получали (если применимо), обрабатывали, использовали или раскрывали, о получении информации в отношении их Персональных данных или возможных способах их использования, и/или запросы об исправлении соответствующих Персональных данных. Требования к защите данных означают Закон о защите персональных данных (Закон 26 от 2012 г.) и любые нормативные акты и/или правила, применяемые или принятые в соответствии с ними, а также любые аналогичные законодательные и нормативные акты на Территории Персональные данные имеют значение, предусмотренное в соответствующих Требованиях к защите данных, а именно “данные, соответствующие или не соответствующие действительности, о физическом лице, которое может быть идентифицировано — (а) по этим данным; или (b) по этим данным и другой информации, к которой организация имеет или может иметь доступ.

В 13 добавлен следующий новый подраздел:

13.25 С учетом прав, предоставленных аффилированным лицам Lenovo в соответствии с другими положениями настоящего Соглашения, лицо, не являющееся стороной настоящего Соглашения, не имеет права по Закону о договорах (право третьих лиц) на принудительное исполнение любого из его условий.

Раздел 14 удален и заменен следующим текстом:

Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Сингапура без учета принципов коллизионного права этой страны или любой другой юрисдикции. Все претензии или споры, возникающие в связи с настоящим Соглашением, рассматриваются исключительно судом, расположенным в Сингапуре.

#### **Только для Гонконга и Макао**

В 13 добавлен следующий новый подраздел:

13.26. С учетом прав, предоставленных аффилированным лицам Lenovo в соответствии с другими положениями настоящего Соглашения, лицо, не являющееся стороной настоящего Соглашения, не имеет права по Закону о постановлениях о договорах (право третьих лиц) (Cap. 623) на принудительное исполнение любого из его условий.

Раздел 14 удален и заменен следующим текстом:

Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством САР Гонконг без учета принципов коллизионного права САР Гонконг или любой другой юрисдикции. Все претензии или споры, возникающие в связи с настоящим Соглашением, рассматриваются исключительно судом, расположенным в САР Макао.

#### **Только для Тайваня**

В 13 добавлен следующий новый подраздел:

13.27. Вы заявляете, что вам был предоставлен установленный законом период рассмотрения, и вы получили информацию о последующей регистрации и активации при приобретении услуги и ознакомились с условиями Соглашения.