



Lenovo Infrastructure Solutions Group

Contrato de servicios

AVISO: LEA LOS SIGUIENTES TÉRMINOS DETENIDAMENTE. ESTE CONTRATO DE SERVICIOS DE LENOVO INFRASTRUCTURE SOLUTIONS GROUP (“CONTRATO”) ES UN CONTRATO LEGAL VINCULANTE ENTRE USTED Y LA FILIAL DE LENOVO DESCRITA A CONTINUACIÓN (“LENOVO” O “NOSOTROS”). USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS MEDIANTE EL USO O REGISTRO DE UN SERVICIO. SI NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS, NO UTILICE NI REGISTRE EL SERVICIO. EN SU LUGAR, NOTIFIQUE A LENOVO O SU VENDEDOR EN UN PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA FECHA DE COMPRA PARA CANCELARLO Y OBTENER UN REEMBOLSO. UNA VEZ QUE REGISTRE ESTE SERVICIO, LENOVO NO PROPORCIONARÁ UN REEMBOLSO.

Entidad contratante:El presente Contrato se celebra entre usted y Lenovo en el mercado donde adquirió el Servicio. Si Lenovo no identifica ninguna filial en el mercado de compra, la entidad contratante de Lenovo es Lenovo Global Technology HK Ltd.

1. Ámbito del Contrato

El presente Contrato, junto con la Declaración de garantía limitada, constituye el contrato completo entre usted y Lenovo con respecto a la Extensión de garantía, la Mejora de la garantía, la Posgarantía y otros Servicios (cada uno un “Servicio”), vendidos a través de un número de referencia, para los productos especificados en su factura o confirmación de pedido. Reemplaza y sustituye cualquier comunicación oral o escrita anterior entre usted y Lenovo con respecto a cualquier Servicio. Cualquier término adicional o diferente en cualquier pedido o comunicación escrita suya será nulo y no tendrá efecto. El presente Contrato modifica la Declaración de garantía limitada de Lenovo solo según se especifica a continuación. Este Contrato incluye descripciones de los Servicios disponibles a través de un número de referencia. No todos los servicios están disponibles en todas las regiones o todos los mercados y los Términos específicos del mercado establecidos en el Apéndice A tendrán prioridad sobre cualquier término en el cuerpo principal de este Contrato. El presente Contrato se aplica únicamente al servicio que usted haya adquirido. Cualquier Servicio adquirido en virtud de este Contrato será proporcionado de acuerdo con las descripciones aplicables a continuación.

2. Exclusiones del ámbito del Contrato

El alcance de los Servicios ofrecidos por Lenovo en virtud de este Contrato no cubre lo siguiente: (i) funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de un producto; (ii) pérdida o daño de sus datos; (iii) cualquier programa de software, ya sea proporcionado con un producto o instalado posteriormente; (iv) fallos o daños resultantes de mal uso, abuso, accidente, modificación, condiciones físicas o ambientales inadecuadas (incluidas, entre otras, condiciones que no protegen adecuadamente los productos contra la corrosión, contaminación, etc.), desastres naturales, sobrecargas de energía, mantenimiento inadecuado o uso que no esté de acuerdo con las especificaciones del producto; (v) daños causados por un proveedor de servicios no autorizado, (vi) fallos o daños causados por productos de terceros, incluidos aquellos que Lenovo pueda proporcionar o integrar en el producto Lenovo a petición suya; (vii) productos o partes de un producto Lenovo o un producto que no sea Lenovo con una etiqueta de identificación alterada o de la cual se haya quitado la etiqueta de identificación, (viii) accesorios, suministros, algunos dispositivos como fusion I/O y dispositivos de estado sólido más allá de su limitación de lectura/escritura o desgaste, y ciertos componentes, como baterías, bastidores y cubiertas, o (ix) cualquier defecto preexistente en su producto que haya ocurrido en la fecha de este Contrato o antes. Lenovo no estará obligada a prestar ningún Servicio cuando surja un problema o defecto como resultado de los puntos (i) a (ix) anteriores y no será responsable por cualquier negativa a hacerlo.

3. Registro de servicios e información de ubicación

El registro de Servicios es el proceso mediante el cual Lenovo otorga a su producto de hardware Lenovo adquirido el derecho al Servicio que ha adquirido. Si los Servicios se configuraron con su hardware Lenovo, es posible que se hayan registrado previamente. Sin embargo, usted o alguien que haya autorizado en su nombre debe asegurarse de registrar su Servicio correspondiente con Lenovo dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de compra de su hardware Lenovo.

Dependiendo del nivel de Servicio que haya adquirido, es posible que se requiera información de ubicación además del registro. Es necesario proporcionar datos de ubicación para garantizar que Lenovo pueda ofrecer los niveles de servicio pertinentes.

Si no proporciona datos de ubicación para su producto Lenovo, es posible que Lenovo no pueda cumplir con los Servicios adquiridos y/o el nivel de servicio. Si desea cambiar la ubicación de su producto Lenovo, debe informar a Lenovo sobre la nueva ubicación prevista antes de la reubicación del producto Lenovo para garantizar el derecho continuado a su nivel de servicio. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en su nueva ubicación, usted acepta que el nivel de servicio que Lenovo ofrece para su producto Lenovo se cambiará al nivel más similar posible que esté disponible en la nueva ubicación del producto Lenovo, según lo determine Lenovo. Las instrucciones para proporcionar información de ubicación se pueden encontrar en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Es posible que el servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de que se haya proporcionado la información de ubicación.

4. Actualización del servicio de garantía/Servicios posgarantía (Servicios de mantenimiento)

Si compra Servicios de mantenimiento, su Garantía básica se actualizará y/o ampliará según lo establecido en las Secciones 4.1 y 4.2 a continuación, según el Servicio de mantenimiento que compre.

Los servicios están disponibles para el hardware de Lenovo solo si: (i) la Mejora del servicio de garantía se compró y registró durante el período de garantía base del hardware de Lenovo; o (ii) solo para Servicios posgarantía, si el hardware de Lenovo está en buenas condiciones de funcionamiento según lo determine Lenovo.

Si compra un Servicio posgarantía, nos reservamos el derecho de inspeccionar su Hardware válido después de la fecha de compra del Servicio posgarantía. Si su hardware Lenovo no está en condiciones aceptables para el Servicio posgarantía, según lo determine Lenovo, se lo notificaremos y le informaremos el coste para poner el hardware Lenovo en condiciones de funcionamiento. Si no pone el hardware Lenovo en condiciones de funcionamiento según lo especificado por Lenovo, Lenovo se reserva el derecho de finalizar el Servicio posgarantía sin reembolso alguno para usted.

En caso de que exista un intervalo entre el final del período de garantía básica del hardware de Lenovo y la compra y el registro completo de un Servicio posgarantía, Lenovo se reserva el derecho de rechazar el servicio durante los primeros 30 días de la cobertura del Servicio posgarantía. Esto se suma al requisito de que el hardware de Lenovo esté en buenas condiciones de funcionamiento al inicio del período de cobertura y esté disponible para que Lenovo lo inspeccione para verificarlo.

Los niveles de servicio y las descripciones de servicios establecidos en esta Sección 4.1 y 4.2 se aplican a los Servicios de mantenimiento correspondientes adquiridos por usted. Estos Servicios solo son compatibles con determinados productos. La prestación de estos servicios está siempre sujeta y depende de la disponibilidad de Piezas y de las excepciones y exclusiones establecidas en la Declaración de garantía limitada y este Contrato.

4.1 Definiciones

4.1.1 Definiciones específicas del servicio

Servicio de mantenimiento significa una Mejora del servicio de garantía y/o un Servicio posgarantía.

Servicio posgarantía significa un servicio ofrecido después del final del período de Garantía base.

Extensión de garantía significa un servicio que extiende la duración de una Garantía base por un período de tiempo adicional.

Mejora del servicio de garantía significa un servicio que eleva la Garantía base para proporcionar un nivel de servicio superior y, dependiendo del tipo de servicio adquirido, también puede incluir servicios adicionales (por ejemplo, instalación técnica de CRU).

4.1.2 Otras definiciones

Garantía básica significa la garantía incluida con la compra de su hardware Lenovo, como se establece en la Declaración de garantía limitada.

Servicio de RSE significa cualquier Servicio de mantenimiento o nivel de servicio que se designe como CSR o Reparación del servicio comprometido en este Contrato.

Unidad reemplazable por el Cliente (CRU) significa una pieza de repuesto designada como unidad reemplazable por el Cliente. Las CRU pueden designarse como de Nivel 1 o Nivel 2, como se establece en la Sección 4.2.8 y la designación de cada CRU se establece en la publicación que se incluyó con su hardware Lenovo o en línea en www.lenovo.com/CRUs.

Sitio oscuro significa cualquier ubicación donde las piezas no se pueden entregar directamente o donde se requieren códigos de acceso para acceder.

Hardware válido significa el hardware de Lenovo en el que están registrados los Servicios de mantenimiento.

eSupport significa la comunicación entre Lenovo y el Cliente a través de medios electrónicos aprobados por Lenovo (por ejemplo, el Portal eSupport o el correo electrónico).

Unidades de sustitución in situ (FRU) significa cualquier pieza de repuesto para hardware de Lenovo que no se considere una CRU.

Solicitud de servicio inicial significa la primera vez que el Cliente contacta a Lenovo por teléfono o envía un ticket de eSupport sobre un problema específico relacionado con un Hardware válido.

Producto **reacondicionado certificado por Lenovo (“LCR”)** significa únicamente hardware de la marca Lenovo, incluidos los servidores reacondicionados que Lenovo pone a disposición del Cliente para su compra. Los detalles de las clasificaciones y niveles de los productos LCR se establecen en la Sección 5.11.

Respuesta in situ significa cualquier Servicio de mantenimiento de Lenovo o nivel de servicio que incluye la llegada de Lenovo a la ubicación del Cliente dentro de un tiempo de respuesta determinado para instalar piezas, pero excluye cualquier Servicio de CSR.

Piezas significa tanto CRU como FRU a menos que se describa lo contrario.

Productos reacondicionados significa productos que han sido reparados, actualizados o mejorados para su reventa, posiblemente utilizando piezas usadas. Estos productos no son necesariamente de segundo ciclo de vida, pero algunos pueden serlo, dependiendo de su origen.

Disponibilidad del servicio significa el momento en el que se puede presentar una solicitud de servicio inicial a Lenovo y Lenovo puede comenzar a determinar el problema.

Piezas instaladas por un técnico significa niveles de servicio que incluyen piezas instaladas por un técnico, a menos que se acuerde lo contrario. Si un problema con su producto no se puede resolver de forma remota, se enviará un técnico de servicio a su ubicación de acuerdo con el nivel de servicio adquirido y el tiempo de respuesta para instalar las piezas.

Su ubicación significa la dirección de instalación registrada para el Hardware válido o la dirección de instalación que usted proporciona al realizar una Solicitud de Servicio si no es la misma que la información registrada para el Hardware válido (como se describe en la Sección 3 anterior).

4.2.1 Disponibilidad del nivel de servicio y tiempo de respuesta

Algunos niveles de servicio y tiempos de respuesta solo están disponibles para cierto hardware de Lenovo y, en ciertas ubicaciones, la disponibilidad se establece en www.lenovocator.com

Debido a limitaciones geográficas, es posible que el nivel especificado de Garantía básica y/o Servicio de mantenimiento no esté disponible en todas las ubicaciones del mundo. Incluso si la disponibilidad del servicio se indica en www.lenovocator.com, aún pueden aplicarse ciertas limitaciones geográficas en ubicaciones como islas, regiones remotas o donde Lenovo regularmente no tiene personal capacitado. En tales circunstancias y cuando Lenovo lo especifique, se le cobrará el tiempo de viaje/espera a la tarifa por hora de servicios de Lenovo aplicable en ese momento, junto con los gastos de viaje incurridos, pero sin cargo adicional por piezas de sustitución. Póngase en contacto con su Representante o Distribuidor de Lenovo para obtener detalles sobre la disponibilidad para el mercado y la información específica de la ubicación. Si no se indica la disponibilidad del servicio, Lenovo aún puede atender sus necesidades específicas, pero pueden aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con su Representante o Distribuidor de Lenovo para obtener detalles sobre la disponibilidad para el mercado y la información específica de la ubicación.

4.2.2 Descripciones de los números de referencia del servicio de mantenimiento

Si no sabe con seguridad qué servicio de mantenimiento (si corresponde) ha adquirido para su hardware Lenovo, los números de referencia de servicio de Lenovo generalmente siguen una estructura de nombres que le permite identificar el nivel de servicio aplicable para un número de referencia determinado. Es posible que no todos los campos del siguiente ejemplo sean pertinentes para su hardware y/o servicios de Lenovo. Cuando sea pertinente, también se mostrará información adicional (por ejemplo, dónde se incluye el soporte Premier) en la descripción del número de referencia. En algunas circunstancias, no todas las descripciones de los Servicios se incluirán en el número de referencia.

	Término	Posgarantía (Si procede)	Soporte Premier ¹ (si está incluido)	Disponibilidad del Servicio	Tiempo de respuesta	KYD (Si está incluido)	Descripción del producto
Ejemplo:	3 años	Posgarantía	Premier	24 horas al día, 7 días a la semana	4 horas	+ KYD	SR650

¹ Para obtener detalles sobre el Servicio de soporte Premier, consulte la Sección 4.3

4.2.3 Servicios y niveles de servicio

Los términos a continuación se aplican a las ofertas de servicio de Actualización del servicio de garantía y Servicio posgarantía disponibles a través de números de referencia y la siguiente tabla describe los niveles de servicio principales y la descripción de los servicios disponibles de Lenovo a partir de noviembre de 2024 en adelante.

(i) Niveles de servicio de respuesta in situ de Lenovo Core

Nivel de servicio	Descripciones de niveles de servicio	Piezas instaladas por un técnico
Siguiente día hábil estándar (NBD)	<p>Si no se puede resolver un problema con su producto a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación con un plazo de entrega el siguiente día hábil y con repuestos, en su caso. Este Servicio está disponible durante el horario comercial normal en el mercado correspondiente, excluidos los días festivos locales y nacionales.</p> <p>Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, si los tiempos de envío de piezas al mercado local afectan la entrega o respuesta del siguiente día hábil, Lenovo realizará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar la entrega y el servicio al siguiente día hábil, pero no será responsable de dichos tiempos de entrega o respuesta.</p>	Incluido
Siguiente día hábil Premier (NBD)	<p>Este servicio incluye soporte Premier: consulte la sección 4.3</p> <p>Si no se puede resolver un problema con su producto a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación con un plazo de entrega el siguiente día hábil y con repuestos, en su caso. Este Servicio está disponible durante el horario comercial normal en el mercado correspondiente, excluidos los días festivos locales y nacionales.</p> <p>Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, si los tiempos de envío de piezas al mercado local afectan la entrega o respuesta del siguiente día hábil, Lenovo realizará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar la entrega y el servicio al siguiente día hábil, pero no será responsable de dichos tiempos de entrega o respuesta.</p>	Incluido
Respuesta Premier 24x7 en 4 horas	<p>Este servicio incluye soporte Premier: consulte la sección 4.3</p> <p>Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación dentro de un plazo de 4 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato (Sección 4.2.4), con repuestos, en su caso. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.</p> <p>Usted acepta que está disponible una respuesta in situ de 4 horas para ciertos productos y ubicaciones de Lenovo. Cuando no está disponible una respuesta in situ de 4 horas para un producto o ubicación, Lenovo ofrece un objetivo de respuesta de 4 horas desde el momento en que envía su solicitud de servicio hasta que comienza el proceso de determinación del problema.</p> <p>Este Servicio debe registrarse junto con la ubicación de su producto con Lenovo. (Ver sección 3)</p>	Incluido
Respuesta 24x7 en 4 horas PESS	<p>Este nivel de servicio incluye soporte de almacenamiento mejorado Premier (PESS); consulte la Sección 5.10</p> <p>Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación dentro de un plazo de 4 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato (Sección 4.2.4), con repuestos, en su caso. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.</p> <p>Usted acepta que está disponible una respuesta in situ de 4 horas para ciertos productos y ubicaciones de Lenovo. Cuando no está disponible una respuesta in situ de 4 horas para un producto o ubicación, Lenovo ofrece un objetivo de respuesta de 4 horas desde el momento en que envía su solicitud de servicio hasta que comienza el proceso de determinación del problema.</p> <p>Este Servicio debe registrarse junto con la ubicación de su producto con Lenovo. (Ver sección 3)</p>	Incluido

(ii) **Servicios complementarios para los niveles de servicio de respuesta in situ de Lenovo Core**

La siguiente tabla establece los Servicios y niveles de servicio que están disponibles como opciones de servicios complementarios que se pueden adquirir además de un tipo de Servicio de mantenimiento requerido previamente. El Servicio requerido para cada Servicio complementario se especifica en la columna del extremo derecho de la tabla.

Servicio complementario	Descripción del servicio de números de piezas adicionales	Número de referencia de servicio, prerequisite requerido
Reparación del servicio comprometido Premier adicional (CSR) de 6 horas*	<p>Este número de referencia adicional eleva un servicio Premier 24x7 en 4 horas para respuesta in situ a un servicio de CSR 24x7 en 6 horas. Este Servicio solo se aplica cuando, para el Hardware válido, una Mejora del servicio de garantía 24x7 en 4 horas Premier o Servicio posgarantía existente está activo durante la duración completa de este Servicio complementario CSR.</p> <p>Si no se puede resolver un problema con su producto a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio a su ubicación para restaurar el producto a su conformidad operativa con su especificación dentro de las 6* horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.</p> <p>Este Servicio debe registrarse junto con la ubicación de su producto con Lenovo. (Ver Sección 3)</p>	Respuesta 24x7 en 4 horas Premier
Servicio de retención de la unidad (KYD) complementario	<p>Este número de referencia adicional eleva una Mejora del servicio de garantía o Servicio posgarantía para incluir el Servicio de retención de la unidad. Este Servicio adicional solo se aplica cuando existe una Mejora del servicio de garantía o Servicio posgarantía y este está activo durante toda la duración de esta opción adicional de KYD.</p> <p>Según la Declaración de garantía limitada, cuando Lenovo sustituye una pieza defectuosa de su producto, la pieza defectuosa pasa a ser propiedad de Lenovo. Sujeto a los términos de este Contrato, en virtud del Servicio de retención de la unidad, usted puede conservar la pieza defectuosa que se sustituye con arreglo a la Declaración de garantía limitada si la pieza defectuosa es NVM. Este Servicio se aplica a la pieza original de su producto y a cualquier pieza de repuesto proporcionada para su producto según la Declaración de garantía limitada. Como condición de este Servicio, usted debe proporcionar a Lenovo el número de serie de cada pieza que conserve en virtud de este Servicio y firmar cualquier documento solicitado por Lenovo que confirme que usted se queda con la pieza. Este Servicio solo se aplica a piezas para productos Lenovo adquiridos por usted.</p> <p>Las únicas Piezas válidas en virtud del Servicio de retención de la unidad son la memoria no volátil ("NVM"). NVM es un tipo de memoria informática que tiene la capacidad de almacenar datos guardados incluso si se apaga el ordenador. La NVM puede incluir memoria flash, memoria de solo lectura ("ROM"), RAM ferromagnética, algunos tipos de dispositivos de almacenamiento informático magnético (por ejemplo, unidades de disco duro, memorias USB, disquetes, cintas magnéticas y discos ópticos).</p>	Una Mejora del servicio de garantía o Servicio posgarantía pertinente

* Los tiempos de respuesta varían según el producto y la región: consulte la sección Disponibilidad de tiempos de respuesta 4.2.1 y la sección Tiempos de respuesta 4.2.6

4.2.4 La siguiente tabla describe tipos alternativos de Servicios de mantenimiento y niveles de servicio que pueden estar disponibles para comprar a Lenovo de vez en cuando.

Nivel de servicio	Descripción del nivel de servicio	Piezas instaladas por un técnico
Respuesta al siguiente día hábil para piezas entregadas (Resp. NBD piezas entregadas)	<p>Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, y se requiere una CRU (nivel 1 y 2), Lenovo hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para enviar una CRU de sustitución para que llegue a su ubicación el siguiente día hábil. Si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono y se requiere una FRU, se enviará un técnico para que llegue a su ubicación el siguiente día hábil.</p> <p>Este Servicio está disponible durante el horario comercial normal definido por el mercado aplicable, excluidos los días festivos locales y nacionales.</p> <p>Sujeto a disponibilidad y por un cargo adicional, puede solicitar que Lenovo o un proveedor de servicios autorizado de Lenovo instale CRU de nivel 2.</p>	Solo FRU

<p>Extensión de garantía</p>	<p>La duración de la Extensión de garantía para su hardware Lenovo será por el período que compró (como se muestra en la descripción del número de referencia de servicio), extendiendo su período de garantía base original.</p> <p>Las Extensiones de garantía deben comprarse y registrarse durante el período de garantía base original de su producto Lenovo. Si compra una Extensión de garantía independiente, los Servicios y niveles de servicio proporcionados por Lenovo serán los mismos que el servicio de garantía base incluido con su hardware Lenovo, como se describe en la Declaración de garantía limitada.</p> <p>Sujeto a disponibilidad y por un cargo adicional, puede solicitar que Lenovo o un proveedor de servicios autorizado de Lenovo instale CRU de nivel 2.</p>	<p>Solo FRU</p>
<p>Respuesta al siguiente día hábil (Responsabilidad NBD)</p>	<p>Este servicio y nivel de servicio también se puede conocer como Respuesta al siguiente día hábil con piezas instaladas por un técnico o Reparación en el sitio al siguiente día hábil</p> <p>Si un problema con su producto Lenovo no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación el siguiente día hábil.</p> <p>Este Servicio está disponible durante el horario comercial normal en el mercado correspondiente, excluidos los días festivos locales y nacionales. Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, si los tiempos de envío de piezas al mercado local afectan la entrega o respuesta del siguiente día hábil, Lenovo realizará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar la entrega y el servicio al siguiente día hábil, pero no será responsable de dichos tiempos de entrega o respuesta.</p>	<p>Incluido</p>
<p>Los siguientes Servicios deben registrarse junto con la ubicación de su producto con Lenovo. (Ver Sección 3)</p>		
<p>Respuesta 9x5 en 4 horas (Resp. 9x5 4 h)</p>	<p>Este Servicio y nivel de servicio también puede conocerse como Respuesta 9x5 en 4 horas con piezas instaladas por un técnico o Respuesta 9x5 en 4 horas con reparación in situ.</p> <p>Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación dentro de las 4 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible durante el horario comercial normal definido por el mercado aplicable, excluidos los días festivos locales y nacionales.</p>	<p>Incluido</p>
<p>Respuesta 24x7 en 4 horas (Resp. 24x7 4 h)</p>	<p>Este Servicio y nivel de servicio también se puede conocer como Respuesta 24x7 en 4 horas con piezas instaladas por un técnico, o Respuesta 24x7 en 4 horas con reparación in situ y Reparación in situ 24x7 con entrega el mismo día</p> <p>Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación dentro de las 4 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.</p>	<p>Incluido</p>
<p>Respuesta 24x7 en 2 horas (Resp. 24x7 2 h)</p>	<p>Este servicio y nivel de servicio también se puede conocer como Respuesta 24x7 en 2 horas con piezas instaladas por un técnico, o Respuesta 24x7 en 2 horas con reparación in situ</p> <p>Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación dentro de las 2 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.</p>	<p>Incluido</p>
<p>Reparación del servicio comprometido 24x7 en 8 horas (CSR 24x7 8 h)</p>	<p>Este servicio y nivel de servicio también se puede conocer como Reparación del servicio comprometido 24x7 en 8 horas con piezas instaladas por un técnico (CSR) o Reparación del servicio comprometido 24x7 en 8 horas con reparación in situ</p> <p>Si no se puede resolver un problema con su producto a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio al sitio para restaurar el producto a su conformidad operativa con su especificación dentro de las 8 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.</p>	<p>Incluido</p>
<p>Reparación del servicio comprometido 24x7 en 6 horas (CSR 24x7 6 h)</p>	<p>Este servicio y nivel de servicio también se puede conocer como Reparación del servicio comprometido 24x7 en 6 horas con piezas instaladas por un técnico o Reparación del servicio comprometido 24x7 en 6 horas con reparación in situ</p> <p>Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio al sitio para restaurar el producto a su conformidad operativa con su especificación dentro de las 6 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.</p>	<p>Incluido</p>

Reparación del servicio comprometido 24x7 en 24 horas (CSR 24x7 24 h)	Este servicio y nivel de servicio también se puede conocer como Reparación del servicio comprometido 24x7 en 24 horas con piezas instaladas por un técnico o Reparación del servicio comprometido 24x7 en 6 horas con reparación in situ Si un problema con su producto no se puede resolver a través de eSupport/teléfono, se enviará un técnico de servicio al sitio para restaurar el producto a su conformidad operativa con sus especificaciones dentro de las 24 horas, como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.	Incluido
--	--	----------

4.2.5 Servicio de retención de la unidad (KYD)

El Servicio de retención de la unidad (Keep Your Drive, KYD) o Su unidad sus datos (Your Drive Your Data YDYD) pueden incluirse con un número de referencia de servicio. Según la Declaración de garantía limitada, cuando Lenovo sustituye una pieza defectuosa de su producto, la pieza defectuosa pasa a ser propiedad de Lenovo. Sujeto a los términos de este Contrato, con arreglo a KYD, usted puede conservar la pieza defectuosa que se reemplaza en virtud de la Declaración de garantía limitada si la pieza defectuosa es NVM. Este Servicio se aplica a la pieza original de su producto de Lenovo y a cualquier pieza de repuesto proporcionada para su producto según la Declaración de garantía limitada. Como condición de este Servicio, usted debe proporcionar a Lenovo el número de serie de cada pieza que conserve en virtud de este Servicio y firmar cualquier documento solicitado por Lenovo que confirme que usted se queda con la pieza. Este Servicio solo se aplica a piezas para productos Lenovo adquiridos por usted.

Las únicas piezas válidas bajo el Servicio KYD son la memoria no volátil (“NVM”). NVM es un tipo de memoria informática que tiene la capacidad de almacenar datos guardados incluso si se apaga el ordenador. La NVM puede incluir memoria flash, memoria de solo lectura (“ROM”), RAM ferroeléctrica, algunos tipos de dispositivos de almacenamiento informático magnético (por ejemplo, unidades de disco duro, memorias USB, disquetes, cintas magnéticas y discos ópticos).

4.2.6 Tiempos de respuesta

(i) **Tiempos de Respuesta in situ:** los objetivos de tiempo de Respuesta in situ en este Contrato se miden como el período de tiempo desde que se completa la determinación del problema y se registra un plan de acción en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo, hasta la entrega de la CRU o la llegada de un técnico de servicio y la pieza a la ubicación del Cliente para su reparación. Los períodos de Respuesta in situ se aplican además del tiempo que lleva completar la determinación del problema (que tarda un promedio de 2 horas desde la solicitud de servicio inicial), y la determinación del problema implica que usted y Lenovo determinen el problema y definan el plan de acción requerido.

Es posible que la Respuesta in situ no esté disponible para ciertos productos y ubicaciones de Lenovo. Cuando la Respuesta in situ no está disponible, el tiempo de respuesta objetivo es el período de tiempo entre el registro de su solicitud de servicio en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el contacto de un representante cualificado con el Cliente como primer paso para la determinación del problema.

Para ubicaciones y productos donde está disponible la Respuesta in situ, es posible que estén disponibles para su adquisición varias opciones de objetivos de tiempo (por ejemplo, 2 horas, 4 horas, etc.).

Sin perjuicio de cualquier disposición contraria establecida en este contrato o en la Declaración de garantía limitada, todos los tiempos de Respuesta in situ establecidos en este acuerdo son solo objetivos. Lenovo no tendrá ninguna responsabilidad por no alcanzar los tiempos de Respuesta in situ establecidos en este Contrato.

(ii) **Tiempos de respuesta de Reparación del servicio comprometido (CSR):** para los niveles de Reparación del servicio comprometido (CSR), el tiempo de respuesta es el período de tiempo entre el registro de la Solicitud de servicio inicial en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el restablecimiento del producto Lenovo a la conformidad operativa con su especificación. Para las ubicaciones y los productos donde está disponible el servicio de CSR, es posible que estén disponibles para su adquisición varias opciones de tiempo de respuesta (por ejemplo, 6 horas, 10 horas, 24 horas, etc.).

4.2.7 Términos adicionales para hardware de Lenovo ubicado en un Sitio oscuro.

Si el hardware válido se encuentra en un Sitio oscuro y es necesario que un técnico de servicio traiga las piezas:

- (i) Si el hardware válido se encuentra a más de 50 km o a más de 45 minutos en coche del almacén más cercano de Lenovo, la pieza se solicita con servicio NBD para permitir el envío a un punto de acceso de Lenovo específico o una ubicación de servicio más cercana al Sitio oscuro; y
- (ii) con respecto al Servicio CSR, si el Hardware válido se encuentra dentro de un radio de 50 km o 45 minutos en coche del almacén más cercano de Lenovo, Lenovo tratará el ticket con la mayor urgencia, pero no será responsable del SLA.

4.2.8 Términos relacionados con las piezas

A las CRU se les asigna una designación de Nivel 1 o Nivel 2. Las CRU de nivel 1 requieren poca habilidad para su instalación, y las CRU de nivel 2 requieren cierta habilidad técnica y herramientas para su instalación. Lenovo especifica en los materiales enviados con una CRU de sustitución si una CRU defectuosa debe devolverse. Si se requiere la devolución de una CRU: (i) se pueden enviar instrucciones de devolución y un contenedor junto con la CRU de sustitución; y (ii) se le cobrará la CRU de sustitución si Lenovo no recibe la CRU defectuosa de usted.

La instalación de FRU debe ser realizada por un técnico de servicio. Para cualquier Pieza instalada por un técnico, debe proporcionar un área de trabajo adecuada para el desmontaje y montaje posterior del hardware de Lenovo y cualquier Pieza.

4.2.9 Exclusiones de los niveles de servicio

Se aplicarán exclusiones en caso de fallos de su producto que estén fuera del control de Lenovo o debido, entre otros, a cualquiera de los siguientes motivos:

- (i) Cuando haya optado por no tener instalados ni operativos servicios electrónicos, cuando estos estén disponibles
- (ii) sin coste alguno en virtud de la Garantía básica o el mantenimiento y estén diseñados para minimizar el tiempo de inactividad del sistema
- (iii) Acciones de mantenimiento diferido, donde el mantenimiento diferido es una característica de diseño del Hardware válido
- (iv) Periodos de actividades de mantenimiento programadas o de emergencia
- (v) Fallo debido a problemas con el contenido proporcionado por el Cliente o errores de programación, incluidos, entre otros,
 - (vi) la instalación e integración del contenido
- (vii) Fallo debido a la administración del sistema, comandos, transferencias de archivos realizadas por el Cliente o representantes del Cliente
- (viii) Fallo debido al trabajo realizado a pedido del Cliente o debido a otras actividades que el Cliente ordena
- (ix) Ataques de denegación de servicio, desastres naturales, cambios resultantes de acciones gubernamentales, políticas u otras acciones regulatorias u órdenes judiciales, huelgas o disputas laborales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, actos contra partes (incluidos los transportistas y otros proveedores del Proveedor de Servicios) y otros eventos de fuerza mayor
- (x) Falta de disponibilidad o tiempo de respuesta inoportuno por parte del Cliente o del proveedor de servicios o vendedor autorizado por el Cliente a quien se le ha otorgado la autoridad para resolver problemas para responder a incidentes que requieren la participación del Cliente para la identificación y/o resolución de la fuente, incluido el cumplimiento de las responsabilidades del Cliente para cualquier servicio como requisito previo
- (xi) Fallo debido a problemas de firmware o microcódigo
- (xii) Limitado al tiempo de sustitución de hardware en el almacenamiento; se excluye el tiempo para reconstruir las unidades y recuperar datos
- (xiii) Fallo debido a problemas relacionados con la licencia
- (xiv) En el cálculo de Reparación del servicio comprometido, cualquier retraso causado por el cliente se deducirá del cómputo general
- (xv) del tiempo de respuesta de Lenovo. Dichos retrasos incluyen, entre otros:
- (xvi) Retrasos en proporcionar la autorización de seguridad necesaria al proveedor de servicios una vez que llega a su sitio
- (xvii) Cualquier retraso en el tiempo como resultado de que usted posponga la llamada a otro momento más conveniente
- (xviii) Falta de disponibilidad o tiempo de respuesta inoportuno por parte del Cliente para atender incidencias
- (xix) Fallos o periodos de no disponibilidad debidos a un acto u omisión de un tercero
- (xx) Fallo debido a hardware o software que no es de Lenovo.
- (xxi) Instalación de cualquier actualización de firmware y/o software que pueda instalar el Cliente
- (xxii) Copia de seguridad y recuperación de SO, otro software y/o datos
- (xxiii) Pruebas operativas de aplicaciones u otras pruebas solicitadas o requeridas por el Cliente
- (xxiv) Falta de disponibilidad o tiempo de respuesta inoportuno por parte del Cliente para atender incidencias
- (xxv) Las fallos de productos de terceros están excluidos de los requisitos de nivel de servicio
- (xxvi) Cuando varíe en el caso de productos reacondicionados o de segundo ciclo de vida donde los Niveles de servicio y las disposiciones de garantía pueden variar, incluido, entre otros, el Programa de productos reacondicionados certificados de Lenovo (LCR).

4.3 Servicio de soporte Premier (“Soporte Premier” o “Premier”)

4.3.1 El soporte Premier incluirá:

- Acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos festivos) para mercados e idiomas seleccionados al servicio de atención al Cliente de Lenovo y al soporte de productos Lenovo.
 - Para los niveles de servicio Premier NBD, se dará prioridad a aquellos casos en los que el sistema Lenovo no esté disponible y se haya detenido la productividad, es decir, cuando el sistema Lenovo no se pueda utilizar en su estado actual. En otras situaciones, la determinación del problema puede comenzar el siguiente día hábil y el tiempo objetivo de Respuesta in situ sigue siendo el Siguiendo día hábil.
- Acceso a un consultor de soporte Premier que actuará como punto de contacto único (“SPOC”) para abordar los problemas notificados por el Cliente a Lenovo. Un SPOC significa una persona o departamento que actúa como punto de enlace o coordinador de información.
- Acceso a Soporte de software colaborativo de terceros o Asistencia de software colaborativo en la solución de Lenovo cuando el Cliente haya comprado software de terceros como parte de una solución de Lenovo. Si el Cliente abre una solicitud de servicio con Lenovo y Lenovo determina que el problema surge en relación con un software de un proveedor externo válido comúnmente utilizado junto con productos Lenovo cubiertos por una garantía o contrato de mantenimiento activo de Lenovo, Lenovo proporcionará Soporte de software colaborativo o Asistencia de software colaborativo de terceros en virtud del cual Lenovo: (i) actúa como SPOC; (ii) se pone en contacto con el proveedor externo en nombre del Cliente; (iii) proporciona información de determinación de problemas al proveedor externo; y (iv) continúa supervisando el problema y obteniendo el estado y los planes de resolución del proveedor (cuando sea razonablemente posible). Para ser válido para el Soporte de software colaborativo o la Asistencia de software colaborativo, el Cliente debe tener los contratos de soporte

activos apropiados y la titularidad directa con el respectivo proveedor externo. Una vez informado, el proveedor externo es el único responsable de proporcionar todo el soporte, técnico y de otro tipo, en relación con la resolución del problema del Cliente. LENOVO NO ES RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

El Soporte de software colaborativo y la Asistencia de software colaborativo proporcionan soporte electrónico o telefónico (durante la ventana de cobertura del servicio) para software de terceros seleccionados que funciona con hardware cubierto por el soporte Premier de Lenovo. El Soporte colaborativo y la Asistencia colaborativa se aplican al software de proveedores externos seleccionados cuando dicho software no se encuentra cubierto por el soporte Premier de Lenovo. Cuando el software de un proveedor externo está cubierto por el soporte Premier de Lenovo, el soporte se proporciona según lo descrito en la sección de soporte de software de este documento.

El Soporte de software colaborativo y la Asistencia de software colaborativo son tipos de soporte separados, como se establece en la Sección 4.3.2 y la Sección 4.3.3 respectivamente.

4.3.2 Soporte de software colaborativo

Se proporciona Soporte de software colaborativo para productos de software de terceros seleccionados, donde Lenovo investiga e intenta resolver los problemas pidiendo al Cliente que aplique las correcciones que se han puesto a disposición o que Lenovo conoce. En algunos casos, el soporte puede limitarse a la comunicación de una solución conocida disponible a través de la instalación de una actualización o parche de software, y el Cliente será dirigido a las fuentes disponibles para las actualizaciones o parches aplicables porque el acceso a la solución conocida requiere contratos de servicio adicionales con el respectivo proveedor de software.

Para obtener una lista de productos de proveedores externos seleccionados que son válidos para el Soporte de software colaborativo, visite <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Tenga en cuenta que los productos de terceros compatibles pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los Clientes.

4.3.3 Asistencia de software colaborativo

La Asistencia de software colaborativo se proporciona a través de la suscripción de Lenovo y las relaciones tecnológicas establecidas con varios proveedores a través de TSANet (<https://tsanet.org/>), que se utiliza como marco de proceso de entrega. Si Lenovo determina que el producto Lenovo no es la fuente del problema, pero considera que el problema puede estar relacionado con el software del proveedor externo seleccionado, Lenovo verificará, a petición del Cliente, si el Software está cubierto por TSANet; una vez confirmado, Lenovo iniciará la Asistencia de software colaborativo con el proveedor de software externo utilizando el portal TSANet. La Asistencia de software colaborativo se puede proporcionar solo en los casos en que el Cliente tenga contratos de soporte activos adecuados con el proveedor de software externo seleccionado y el Cliente haya tomado las medidas necesarias para garantizar que Lenovo pueda interactuar con el proveedor de software externo en nombre del Cliente.

4.3.4 El soporte Premier no incluye:

- Gestión de proyectos o asistencia administrativa.
- Actividades como instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo o asistencia en formación.
- El informe de análisis del sistema remoto no incluye la remediación ni resolución de ningún problema.

4.3.5 Soporte Premier, requisitos del Cliente

Para permitir que Lenovo proporcione soporte y realice la determinación y análisis de problemas informados, usted acepta proporcionar a Lenovo toda la información y los registros pertinentes necesarios para solucionar el problema notificado a Lenovo. Esto puede incluir, entre otras cosas, registros de software y hardware para análisis (si es hardware de Lenovo).

4.4 Otros servicios: Actualización del servicio de garantía internacional

La Actualización del servicio de garantía internacional ("Actualización IWS") permite a los Clientes recibir los Servicios adquiridos en mercados válidos distintos del mercado en el que se adquirió originalmente el Servicio. La duración de la actualización de IWS se basa en el período de garantía base asignado en el mercado de origen donde se vendió por primera vez el hardware Lenovo. La prestación del Servicio estará determinada por el mercado de destino, con sujeción a las capacidades del Servicio y a la disponibilidad de componentes en el mercado de destino. Lenovo no se compromete a prestar el mismo método de Servicio adquirido en el mercado original en el mercado de destino. Los procedimientos de servicio varían según el mercado y algunos servicios y/o piezas pueden no estar disponibles en todos los mercados. Esto puede dar lugar a que ciertos componentes se sustituyan por equivalentes locales del mercado. Algunos mercados pueden requerir documentación adicional, como prueba de compra o prueba de importación adecuada, antes de la prestación del servicio. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicios para obtener más información sobre disponibilidad. Este Servicio debe estar registrado y la ubicación de su producto debe proporcionarse a Lenovo. Si no proporciona esta información para su producto, es posible que Lenovo no pueda cumplir con el nivel de servicio adquirido. Si cambia la ubicación de su producto, debe notificar a Lenovo la nueva ubicación antes de su reubicación para garantizar la elegibilidad continua de su nivel de servicio. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en su nueva ubicación, se cambiará al nivel más similar posible actualmente disponible en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Las instrucciones para proporcionar información de

ubicación se pueden encontrar en <https://support.lenovo.com/productregistration> . Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de que se haya proporcionado la información de ubicación.

4.5 Fin del servicio (“EOS”)

Usted acepta que algunos de los Productos válidos pueden tener una vida útil limitada o un uso comercial por el cual Lenovo podría no ser capaz de prestar los Servicios en virtud de este Contrato durante todo el Plazo de este Contrato. Para aquellos Productos válidos para los cuales Lenovo ha anunciado el fin de los Servicios (“EOS”), Lenovo prestará los Servicios utilizando sus esfuerzos comerciales razonables. Si Lenovo no puede prestar los Servicios y resolver el problema de dichos Productos válidos, el Producto válido correspondiente será retirado de los Servicios en virtud de este Contrato sin más obligaciones para las Partes.

5 Otros servicios

5.1 Otros servicios soporte de microcódigo

a. Análisis de soporte de microcódigo de Lenovo (“Servicios de microcódigo”)

El Análisis de soporte de microcódigo consistirá en proporcionar soporte de microcódigo para aquellas máquinas Lenovo válidas especificadas por el número de referencia de los Servicios Lenovo adquiridos, proporcionando su elección de Soporte de microcódigo: Análisis, como se describe más adelante. El tipo y la frecuencia de los Servicios de Microcódigo están definidos por el número de referencia de Servicios Lenovo adquirido. Como requisito previo para la prestación de los Servicios de Microcódigo, cada una de las Máquinas Lenovo válidas, según se define a continuación, para las cuales se proporcionará Soporte de Microcódigo debe estar (i) completamente operativa en el comienzo de los Servicios de microcódigo, (ii) en un nivel de software y Microcódigo compatible y (iii) cubierta por/con arreglo al mantenimiento de garantía de Lenovo. Además, es posible que sea necesario instalar las herramientas de recopilación de datos de microcódigo de Lenovo en las máquinas Lenovo válidas para recopilar niveles de microcódigo.

b. Soporte de microcódigo: Coordinación de servicios

El Representante de la Oficina de gestión de proyectos se pondrá en contacto con su punto de coordinación para programar y realizar una conferencia telefónica remota de bienvenida y planificación de hasta 30 minutos, en una fecha y hora acordadas mutuamente para revisar:

- i. los objetivos de los Servicios de microcódigo;
- ii. las máquinas Lenovo válidas respaldadas por este Contrato;
- iii. los roles y las responsabilidades, así como los niveles del sistema operativo. Lenovo realizará un análisis y verificará si los niveles de microcódigo registrados de todas las Máquinas Lenovo válidas para el servicio de Análisis de soporte de microcódigo cubierto por el número de referencia de servicios Lenovo adquirido están actualizados, teniendo en cuenta cualquier dependencia del sistema operativo y los niveles del controlador. También se verificarán todas las dependencias entre las Máquinas Lenovo válidas conectadas. La verificación de las dependencias dentro de una red se completará solo si se han adquirido Servicios de microcódigo para los componentes de red conectados. Una vez completado el Análisis de soporte de microcódigo, el Representante de la Oficina de gestión de proyectos entregará electrónicamente un plan de soporte de microcódigo a su punto de contacto. Este documento contiene los niveles actuales de controlador de microcódigo y adaptador de bus de host en sus máquinas Lenovo válidas y proporciona recomendaciones de actualización de microcódigo, si corresponde.

c. Sus responsabilidades con arreglo al Análisis de soporte de microcódigo son:

C1. Nombrar un contacto técnico que servirá como su Punto de contacto con Lenovo para la coordinación de las acciones necesarias dentro del alcance de los Servicios. El Punto de contacto inicial será la persona registrada con el número de referencia de Servicios Lenovo. Su punto de contacto:

- a. coordinará el tiempo y el cronograma de las acciones pendientes con el Representante de la Oficina de gestión de proyectos de Lenovo y se asegurará de que cumpla con el cronograma acordado;
- b. seguirá siendo responsable durante el Análisis de soporte de microcódigo de cualquier decisión relacionada con las actualizaciones de sus Máquinas Lenovo válidas según lo documentado en su Plan de soporte de microcódigo, lo cual puede incluir actualizaciones de controladores de dispositivos y/o sistema operativo;
- c. proporcionará al Representante de la Oficina de gestión de proyectos de Lenovo toda la información solicitada durante la llamada de planificación de bienvenida remota. Esto puede incluir la configuración de su sistema y un resumen de la topología de su red;
- d. se asegurará de que Lenovo tiene acceso remoto a sus Máquinas Lenovo válidas para consultar los datos del sistema requeridos o, si el representante de la Oficina de gestión de proyectos de Lenovo lo considera posible, se asegurará de proporcionar al representante de la Oficina de gestión de proyectos de Lenovo los datos del sistema requeridos identificados por Lenovo. Por la presente, usted aprueba el uso de programas que permiten a Lenovo consultar los niveles de microcódigo o los datos requeridos y será el único responsable de la seguridad de la red;
- e. notificará al Representante de la Oficina de gestión de proyectos de Lenovo sobre cambios en sus Máquinas

Lenovo válidas y sobre actualizaciones del microcódigo, controladores o sistemas operativos que no estén documentados en el Plan de soporte de microcódigo. Lenovo actualizará el Plan de soporte de microcódigo en consecuencia;

- f. observará y cumplirá los términos de licencia aceptados para el microcódigo;
- g. instalará y activará, según las instrucciones de Lenovo, los programas de recopilación de datos de microcódigo;
- h. será responsable de mantener la tabla de identificación y contraseña de los Productos válidos aplicables dentro de los programas de recopilación de datos de microcódigo cuando sea necesario;
- i. eliminará, según las instrucciones de Lenovo, los programas de recopilación de datos de microcódigo;
- j. realizará los cambios de red necesarios para permitir que Lenovo acceda a sus máquinas Lenovo válidas y a su red durante las horas que acordamos;
- k. será responsable de la copia de seguridad de los datos;
- l. mantendrá la responsabilidad de la implementación de las recomendaciones proporcionadas en el Plan de soporte y la implementación de cualquier otro procedimiento técnico que pertenezca a los niveles de microcódigo de las Máquinas Lenovo válidas para las que se haya suscrito en virtud de este contrato. Lenovo proporciona conocimiento y experiencia al proporcionarle un Plan de soporte de microcódigo; sin embargo, es posible que Lenovo no conozca otros niveles de microcódigo en máquinas que no estén cubiertas por este contrato; y reconoce y acepta que el desempeño de Lenovo depende de su gestión y cumplimiento de sus responsabilidades en virtud de este Contrato. Cualquier retraso en el cumplimiento de sus responsabilidades puede resultar en retrasos en la prestación de los Servicios y generará costes adicionales

C2. Usted acepta obtener autorización del propietario para que Lenovo repare una máquina que no es de su propiedad. Usted acepta seguir las instrucciones que le proporcionamos y, cuando corresponda, antes de que se proporcione los Servicios: 1) seguir los procedimientos de determinación de problemas, análisis de problemas y solicitud de Servicios que proporcionamos; y 2) proteger todos los programas, datos y fondos contenidos en una Máquina.

C3. Usted acepta 1) que es responsable de los resultados obtenidos de los Servicios; y 2) proporcionar a Lenovo acceso suficiente, gratuito y seguro a sus instalaciones para que Lenovo cumpla con nuestras obligaciones.

C4. Su acceso a estos Servicios finalizará, como lo indica el número de referencia que solicitó, a partir de la fecha que figura en el recibo de venta de su Máquina Lenovo o en el recibo de venta de Servicios de mantenimiento Lenovo de Lenovo, a menos que Lenovo le notifique lo contrario por escrito. Para una Máquina que no sea Lenovo, su acceso a estos Servicios finalizará uno o tres años después, según lo indique el número de referencia que solicitó, a partir de la fecha en que active estos Servicios.

C5. Informes

Lenovo le otorga una licencia irrevocable, no exclusiva y pagada para usar, ejecutar, reproducir, exhibir, ejecutar y distribuir dentro de su Empresa únicamente copias del Plan de soporte de microcódigo ("Materiales") que se entregarán con arreglo a los Servicios de microcódigo. Lenovo o sus proveedores serán propietarios de todos los derechos, títulos e intereses, incluida la propiedad de los derechos de autor de los Materiales. Todos los materiales preexistentes de Lenovo siguen siendo propiedad exclusiva de Lenovo.

5.2. Otros servicios: Soporte de software empresarial, también conocido como soporte técnico remoto

a. Descripción del servicio

Lenovo le proporcionará asistencia remota, por teléfono, en respuesta a sus solicitudes relacionadas con lo siguiente:

- i. preguntas básicas, de corta duración, sobre instalación, uso y configuración;
- ii. preguntas sobre las publicaciones de productos compatibles de Lenovo;
- iii. revisión de la información de diagnóstico para ayudar a aislar la causa del problema;
- iv. preguntas sobre problemas relacionados con el código; y
- v. para un defecto conocido, información de servicio correctivo disponible y correcciones de programas que usted tiene derecho a recibir.
- vi.

Cuando informe de un problema en productos de software no cubiertos por Lenovo, le ayudaremos a aislar la causa del problema y le proporcionaremos información de recuperación, si está disponible, del proveedor.

Proporcionaremos, para los productos con soporte de software que no sean de Lenovo, información de servicio correctivo y correcciones de programas, si están disponibles, y estamos autorizados a proporcionárselas a usted en caso de defectos conocidos. Si se identifica un defecto nuevo (desconocido), lo informaremos al proveedor correspondiente y le notificaremos nuestras acciones. En este punto consideraremos cumplidas nuestras obligaciones de soporte. La resolución de estos problemas es responsabilidad del proveedor.

b. Lista de productos compatibles

Los criterios de respuesta y los horarios de cobertura pueden variar según el Servicio. Para obtener más detalles sobre la Lista de productos compatibles, consulte el siguiente enlace en <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

La respuesta inicial de Lenovo puede resultar en la resolución de su solicitud; de lo contrario, haremos todos los esfuerzos comercialmente razonables para lograr una resolución técnica de su solicitud.

c. Sus responsabilidades

Usted acepta:

- i. asegurarse de tener la licencia adecuada para todos los productos de software para los que solicita asistencia;
- ii. proporcionarnos toda la información de diagnóstico pertinente y disponible (incluida información del producto o sistema) relacionada con los problemas de software para los que solicita ayuda;
- iii. comprender que el acceso a este Servicio finalizará uno, dos, tres, cuatro o cinco años, según lo indicado por el número de referencia que solicitó, a partir de la fecha que figura en el recibo de venta de su Máquina Lenovo o en el recibo de venta de los Servicios de software de Lenovo, a menos que Lenovo le informe lo contrario por escrito; y
- iv. proporcionarnos acceso remoto adecuado a su sistema para que podamos ayudarle a aislar y resolver el problema del software. Usted acepta otorgar permiso a Lenovo para acceder a su sistema de forma remota y que será responsable de proteger adecuadamente su sistema y todos los datos contenidos en él. Lenovo no asumirá responsabilidad alguna por los datos vistos o perdidos como resultado del acceso remoto de Lenovo a sus sistemas como se describe en este documento.
- v. ser responsable del contenido de cualquier base de datos, de la selección e implementación de controles sobre su acceso y uso, del respaldo y recuperación y de la seguridad de los datos almacenados. Esta seguridad también incluirá todos los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y seguridad del software y los datos utilizados en el Servicio contra el acceso por parte de personal no autorizado; y será responsable de la identificación, interpretación y cumplimiento de todas las leyes, regulaciones y estatutos aplicables que afecten sus sistemas, aplicaciones, programas o datos existentes a los que Lenovo tendrá acceso durante el Servicio, incluidas las leyes y regulaciones aplicables de privacidad, exportación e importación de datos. Es su responsabilidad garantizar que los sistemas, aplicaciones, programas y datos cumplan con los requisitos de dichas leyes, regulaciones y estatutos;
- vi. obtener todos los consentimientos necesarios y tomar cualquier otra acción requerida por las leyes aplicables, incluidas, entre otras, las leyes de privacidad de datos, antes de revelar cualquier información de sus empleados u otra información o datos personales a Lenovo.
- vii. si pone a disposición de Lenovo cualquier instalación, software, hardware u otros recursos en relación con la prestación del Servicio por parte de Lenovo, usted acepta obtener cualquier licencia o aprobación relacionada con estos recursos que puedan ser necesarios para que Lenovo preste el Servicio. Lenovo quedará exonerada de sus obligaciones que se vean afectadas negativamente si usted no obtiene rápidamente dichas licencias o aprobaciones. Usted acepta reembolsar a Lenovo cualquier coste razonable y otros importes en los que Lenovo pueda incurrir debido a que usted no obtenga estas licencias o aprobaciones.
- viii. salvaguardar o eliminar cualquier dato o información sobre los Productos o partes de estos (incluidos, entre otros, información confidencial, protección con contraseña, cifrado, copia de seguridad de datos, etc.) antes del servicio por parte de Lenovo. Lenovo no asumirá en ningún caso ningún riesgo ni responsabilidad por pérdida de datos o información sobre los Productos o cualquier parte de estos a los que Lenovo pueda tener acceso durante el curso de los Servicios que se proporcionarán en virtud del presente documento.
- ix. Usted es responsable de i) cualquier dato y el contenido de cualquier base de datos que ponga a disposición de Lenovo en relación con el Servicio, ii) la selección e implementación de procedimientos y controles relacionados con el acceso, la seguridad, el cifrado, el uso y la transmisión de datos, y iii) la copia de seguridad, la recuperación y la integridad de la base de datos y de cualquier dato almacenado. En ningún caso Lenovo tendrá responsabilidad alguna por la pérdida o el robo de datos o del contenido de cualquier base de datos.

5.3 Otros servicios: Servicios de instalación de hardware

Lenovo ofrece servicios de instalación de hardware in situ para productos de servidores, almacenamiento y redes de Lenovo. Estas ofertas de servicios proporcionan la instalación básica de hardware de nuevos equipos de marca Lenovo adquiridos a Lenovo o a un socio comercial autorizado de Lenovo para los siguientes dispositivos compatibles con Lenovo:

- Servidores de torre
- Servidores de rack
- Unidades de conexión de rack
- Productos de almacenamiento
- Productos de red
- Instalación de equipos compatibles con rack en el alojamiento del rack

Lenovo puede enviar un técnico al sitio para realizar la instalación del rack físico. Una vez en el sitio, el técnico de Lenovo puede:

- Instalar el equipo en la ubicación del Cliente según lo especificado por la oferta de servicio adquirida
- Conectar el equipo a la alimentación suministrada por el Cliente
- Asegurarse de que el equipo esté operativo
- Verificar el nivel de firmware y actualizarlo si es necesario
- Retirar los materiales de embalaje después de la instalación
- Instalar el sistema operativo (si se adquirió como parte de Instalación de hardware Plus)*

Responsabilidades del Cliente:

- Completar la lista de verificación previa a la instalación proporcionada por Lenovo. Ponerse en contacto con su gestor de proyectos local para obtener ayuda. Sus datos de contacto se pueden encontrar en el siguiente enlace:

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

- Asegurarse de que el equipo que se instalará se traslade a la ubicación adecuada en el sitio del Cliente
- Trasladar el equipo desde un muelle de carga u otra ubicación hasta la ubicación de instalación final, ya que los técnicos de Lenovo no lo harán
- Proporcionar energía compatible para el equipo a instalar
- Proporcionar una conexión a Internet para que el técnico de instalación la utilice según sea necesario para completar la instalación
- Proporcionar espacio físico adecuado para que se instale el equipo
- Proporcionar el cableado necesario para facilitar la instalación
- Proporcionar un contacto designado para el técnico instalador
- Garantizar un acceso seguro al sitio de instalación para el técnico de Lenovo
- Confirmar una programación de la instalación

* Para los sistemas refrigerados por líquido, los Servicios de instalación de hardware de Lenovo excluyen, de serie, la conexión de servidores a colectores refrigerados por líquido u otros equipos de refrigeración. Por lo tanto, es posible que no se puedan realizar pruebas operativas ni la instalación del Sistema operativo. Póngase en contacto con Lenovo para obtener más información sobre los Servicios de instalación de hardware personalizados para sistemas refrigerados por líquido.

Los Servicios de instalación pueden estar limitados por la geografía y normalmente no están disponibles en áreas remotas y/o ubicaciones inusuales, como, entre otras, sitios industriales remotos, vehículos, plataformas petrolíferas, de difícil acceso o cualquier otra ubicación extrema. A pedido, Lenovo evaluará la viabilidad de prestar servicios de instalación de hardware en dichas ubicaciones caso por caso. Pueden aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con su PM local para obtener más información en el enlace que se muestra arriba.

Si el técnico de Lenovo llega al sitio y no se cumplen las responsabilidades del Cliente, lo que impide la instalación correcta del equipo, se pueden aplicar cargos por viaje y la instalación estará sujeta a reprogramación. El Cliente podrá solicitar servicios adicionales no descritos en la factura original. Estos servicios adicionales deberán constar por escrito y generarán cargos adicionales.

5.4 Otros servicios: Servicios de implementación

Lenovo ofrece servicios de implementación para productos de servidores, almacenamiento y redes de Lenovo, así como también soluciones ThinkAgile. Estos servicios proporcionan implementación y configuración del sistema operativo y aplicaciones seleccionadas.

Estos Servicios de implementación pueden ser proporcionados por Lenovo o un socio autorizado de Lenovo ("Consultor") in situ o de forma remota:

- Realizar la preparación y planificación de servicios con el Cliente
- Realizar la verificación de estado inicial con luz verde
- Verificar y actualizar el producto o la solución al nivel de producto o solución que se recomienda (cuando corresponda)
- Implementación in situ o remota del sistema operativo y la aplicación seleccionada (cuando corresponda)
- Lenovo XClarity (cuando corresponda, si se compró)
- Configuración básica de red para integración (consulte la encuesta previa a la implementación para obtener detalles cuando corresponda/si se compró)
- Transferencia de conocimientos (cuando corresponda)
- Proporcionar documentación posterior a la instalación

Para conocer el alcance detallado del Servicio de implementación de un producto o solución en particular, revise la encuesta previa a la implementación proporcionada por su representante de ventas o socio de productos Lenovo.

Responsabilidades del Cliente:

- Revisar y completar la encuesta previa a la implementación proporcionada por Lenovo, que le entregará su representante de ventas o le enviará un Gestor de proyectos de servicios de implementación local o Consultor. La encuesta completa debe devolverse antes del compromiso programado por parte de Lenovo o el Consultor.
- La encuesta también está disponible en <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.
- Asegurarse de que el equipo ya esté correctamente instalado y encendido en el sitio del Cliente
- Proporcionar una conexión a Internet para que el Consultor la utilice según sea necesario para completar la implementación
- Proporcionar un contacto designado para el Consultor
- Garantizar un acceso seguro al lugar de instalación para el Consultor
- Confirmar la programación de la implementación
- Proteger los datos del Cliente (incluidos, entre otros, información confidencial, protección con contraseña, cifrado, copia de seguridad de datos, etc.) antes de recibir los Servicios de Lenovo.
- En ningún caso Lenovo asumirá ningún riesgo o responsabilidad por pérdida o vulneración de datos.
- Asegurarse de tener la licencia adecuada para todos los productos de software para los que solicita asistencia durante la implementación

- Si pone a disposición de Lenovo cualquier instalación, software, hardware u otros recursos en relación con la prestación del Servicio de implementación por parte de Lenovo, usted acepta obtener cualquier licencia o aprobación relacionada con estos recursos que puedan ser necesarios para que Lenovo preste el Servicio de implementación. Lenovo quedará exonerada de sus obligaciones que se vean afectadas negativamente si usted no obtiene rápidamente dichas licencias o aprobaciones. Usted acepta reembolsar a Lenovo cualquier coste razonable y otros importes en los que Lenovo pueda incurrir debido a que usted no obtenga estas licencias o aprobaciones.
- Proporcionar a Lenovo acceso remoto adecuado a su sistema para que podamos ayudarle con los servicios de implementación si es necesario
- Obtener todos los consentimientos necesarios y tomar cualquier otra medida requerida por las leyes aplicables, incluidas, entre otras, las leyes de privacidad de datos, antes de revelar cualquier información de sus empleados u otra información o datos personales a Lenovo.
- Responsable de
 - cualquier dato y el contenido de cualquier base de datos que usted ponga a disposición de Lenovo en relación con el Servicio de implementación,
 - la selección e implementación de procedimientos y controles en materia de acceso, seguridad, encriptación, uso y transmisión de datos
 - copia de seguridad y recuperación e integridad de la base de datos y de cualquier dato almacenado. En ningún caso Lenovo tendrá responsabilidad alguna por la pérdida o el robo de datos o del contenido de cualquier base de datos.
- Dentro de los tres (3) días hábiles desde la recepción de la notificación de finalización, informar por escrito de cualquier deficiencia a Lenovo. En caso de no notificar ninguna deficiencia dentro de dicho período, se considerarán aceptados y finalizados los Servicios de implementación.

Los Servicios de implementación no incluyen, aunque pueden adquirirse por separado:

- Servicios de instalación de hardware
- Migración de datos adicionales o carga de trabajo
- Implementación de copia de seguridad/recuperación o recuperación ante desastres
- Servicios de formación
- Asistencia con la documentación del Cliente, procesos y procedimientos operativos estándar.
- Solución de problemas de conectividad de red

Si el Consultor llega al sitio y no se cumple alguna de las responsabilidades del Cliente mencionadas anteriormente, lo que impide la implementación satisfactoria, en tal caso los servicios estarán sujetos a reprogramación y se aplicarán cargos adicionales.

El Cliente puede solicitar servicios adicionales no descritos en la encuesta previa a la implementación enviando un formulario de solicitud de cambio de proyecto (PCR) o solicitando una declaración de trabajo (SOW) independiente. Estos servicios adicionales supondrán cargos adicionales.

5.5 Otros servicios: Servicios de verificación de estado

Lenovo ofrece Servicios de verificación de estado para productos Lenovo y soluciones ThinkAgile. Los Servicios de verificación de estado evalúan el rendimiento del sistema, la configuración y los problemas de disponibilidad en sus productos designados ("Servicios de verificación de estado" o "Verificación de estado").

Estos Servicios de verificación de estado de salud serán proporcionados por Lenovo o un socio autorizado de Lenovo ("Consultor") en el sitio o de forma remota. Una vez asignado, el Consultor de Lenovo:

- Realizará una llamada de planificación previa para analizar las tareas de Verificación de estado y coordinará los Servicios de verificación de estado
- Realizará un inventario de todos los niveles de firmware y software, y creará una lista de recomendaciones de actualización
- Realizará actualizaciones/mejoras aplicables para los productos dentro del alcance
- Proporcionará documentación posterior a la Verificación de estado que detalle el inventario original, los cambios recomendados y los cambios reales de cada componente instalado

Para conocer el alcance detallado del Servicio de Verificación de estado de su producto o solución, revise la encuesta previa a la Verificación de estado proporcionada por su representante de ventas o socio de productos Lenovo.

Responsabilidades del Cliente

Usted acepta:

- Asignar un responsable técnico para que actúe como enlace con Lenovo. El responsable técnico coordinará el acceso a sus otros recursos (como programadores, etc.) según sea necesario.
- Asegurarse de que la ubicación del centro de datos designado tenga la energía y la refrigeración necesarias y que dicha energía y refrigeración sean adecuadas para soportar los sistemas correspondientes
- Asegurarse de que las conexiones de red y de energía necesarias estén completamente operativas y enchufadas
- Asegurarse de que todos los nodos y conmutadores de red estén disponibles
- Ser responsable de:
 - obtener aquellos productos (como cualquier software o hardware requerido) y servicios en los que Lenovo confía para proporcionar la Verificación de estado;
 - proporcionar y pagar servicios de acceso a Internet o circuitos de transporte de telecomunicaciones; y
 - su propia política de seguridad de red y procedimientos de respuesta a violaciones de seguridad.

Los Servicios de verificación de estado no incluyen lo siguiente, aunque pueden adquirirse por separado:

- Servicios de instalación de hardware
- Servicios de implementación
- Migración de datos adicionales o carga de trabajo
- Implementación de copia de seguridad/recuperación o recuperación ante desastres
- Servicios de formación
- Asistencia con la documentación del Cliente, procesos y procedimientos operativos estándar.
- Solución de problemas de conectividad de red

Si el Consultor llega al centro para llevar a cabo los Servicios de verificación de estado y no se cumple alguna de las responsabilidades del Cliente mencionadas anteriormente, lo que impide completar satisfactoriamente los servicios, la reprogramación puede estar sujeta a cargos adicionales.

El Cliente puede solicitar servicios adicionales no descritos en la encuesta de Verificación de estado enviando un formulario de solicitud de cambio de proyecto ("PCR") o solicitando una declaración de trabajo ("SOW") para dichos servicios. Estos servicios adicionales supondrán cargos adicionales. Cualquier responsabilidad no incluida específicamente en este Contrato como responsabilidades de Lenovo queda fuera del alcance.

5.6 Otros servicios: Tokens de servicios profesionales

Lenovo ofrece un programa que permite comprar con antelación créditos ("Tokens de servicio" o "Tokens") y utilizarlos en un menú definido de servicios de Lenovo (<https://lenovopress.com/lp1420>) ("Menú"). El Menú está diseñado para usarse como guía sobre el tipo de servicios disponibles y proporciona un coste de Token base (para cada servicio), que puede ajustarse según el tamaño y el alcance del trabajo requerido. Lenovo se reserva el derecho de cambiar el Menú en cualquier momento y sin previo aviso o consentimiento. Para obtener una descripción detallada y el alcance de cada servicio dentro del Menú, revise la hoja de datos correspondiente en <https://lenovopress.com/lp1420>. Cualquier servicio personalizado se definirá antes de comenzar el servicio.

El programa de Tokens de servicio está sujeto a los términos que se indican a continuación:

1. Los importes de Tokens que aparecen en el menú Tokens de servicio reflejan el coste requerido para los servicios prestados durante el horario comercial normal. Es posible que se requieran Tokens adicionales para servicios prestados fuera del horario comercial normal, incluidos festivos, tardes y fines de semana.
2. Se requiere una planificación previa a la entrega y coordinación con el Cliente para todas las ofertas de servicios del Menú.
3. Los Tokens necesarios para cada servicio variarán según la cantidad y el tipo de producto relacionado con los servicios.
4. Los Tokens de servicio son válidos por un período de 12 meses a partir de la fecha de compra y deben programarse para su uso dentro de dicho período de tiempo.
5. El valor de cualquier Token de servicio que no se utilice dentro de 12 meses se perderá y no se podrá reembolsar ni utilizar para ningún servicio futuro.
6. Los productos Lenovo deben tener una garantía válida o derecho a soporte con Lenovo cuando se utilizan Tokens de servicio.
7. Los Tokens necesarios para cada servicio se confirmarán antes del inicio del servicio.
8. Puede haber una opción para personalizar el tamaño de un servicio enumerado. Este tamaño personalizado requiere la aprobación de Lenovo y puede requerir Tokens adicionales.
9. El programa de Tokens de servicio no está destinado a socios comerciales ni a compras masivas de Tokens para usar con múltiples Clientes usuarios finales no especificados. Los Tokens de servicio se habilitarán para el canal, pero deberán venderse a Clientes finales específicamente identificados ante Lenovo.

Responsabilidades de Lenovo

- Lenovo se pondrá en contacto con el Cliente después de la compra para ayudarle con la preparación y la planificación de los servicios.

Responsabilidades del Cliente

- El Cliente deberá proporcionar a Lenovo un contacto de Cliente autorizado para la utilización de Tokens de servicio y la programación de servicios.
- Póngase en contacto con el representante de Lenovo durante el período de validez para verificar el estado de los Tokens de servicio y programar servicios.
- El Cliente deberá proporcionar rápidamente la información solicitada por Lenovo necesaria para permitir que Lenovo programe y realice los servicios.
- Es posible que Lenovo solicite requisitos previos al Cliente antes de comenzar los servicios.

El Cliente podrá solicitar servicios adicionales no descritos en el Menú y deberá solicitar dichos servicios por escrito. Si Lenovo puede realizar dichos servicios y acepta la solicitud, Lenovo informará al Cliente sobre los Tokens necesarios para dichos servicios.

5.7 Otros servicios: Gestión técnica de cuentas (“TAM”)

Lenovo proporcionará Gestión técnica de cuentas a través de un único punto de contacto asignado. El gestor técnico de cuentas asignado por Lenovo proporcionará consultoría y gestión del ciclo de vida posventa de los productos Lenovo.

5.7.1 Descripción del servicio:

Lenovo deberá:

- a) Proporcionar acceso directo a un administrador de cuentas asignado que actuará como único punto de contacto para el Cliente
- b) Proporcionar gestión del escalamiento para problemas de gestión de incidencias
- c) Proporcionar reuniones de revisión comercial con el Cliente una vez (1) al trimestre o con una frecuencia acordada mutuamente
- d) Proporcionar un plan de soporte al Cliente acordado mutuamente para cubrir todos los productos Lenovo autorizados
- e) Proporcionar recomendaciones en las áreas de experiencia de servicio de soporte al Cliente, métricas de prestación de servicios y resultados de servicio deseados.

5.7.2 Responsabilidades del Cliente:

El Cliente deberá:

- a) Tener un contrato de mantenimiento activo de Lenovo Infrastructure Solutions Group
- b) Proporcionar una lista actualizada de todo el inventario de productos Lenovo
- c) Proporcionar una lista del personal de contacto clave y su información de contacto

5.8 Otros servicios: Gestor de contratación de servicios (“SEM”)

5.8.1 Descripción del servicio

Como parte de los servicios SEM, Lenovo realizará las siguientes actividades:

- a) Proporcionar servicios SEM in situ o de forma remota a través de un Gestor de contratación de servicios mientras dure el contrato. El SEM será la interfaz principal con el Cliente para proporcionar gestión de escalamiento y mantener la satisfacción del Cliente. La disponibilidad del SEM es de lunes a viernes de 9 a 17 horas, hora estándar local.
- b) Proporcionar un plan de soporte al Cliente que cubra todos los productos Lenovo autorizados.
- c) El SEM proporcionará recomendaciones en las áreas de experiencia de servicio de soporte al Cliente, métricas de prestación de servicios y resultados de servicio deseados.
- d) Proporcionar asistencia in situ para resolver problemas comerciales críticos del Cliente, cuando Lenovo determine que es necesario. Las visitas in situ supondrán un coste adicional, incluidos gastos de viaje y alojamiento.
- e) El SEM ayudará, según sea necesario, a facilitar la comunicación entre los diferentes grupos técnicos, proveedores y Clientes.
- f) El SEM participará en actividades previas al producto (por ejemplo, entrega, instalación, implementación y planificación de piezas, si corresponde).
- g) En el caso de casos críticos o interrupciones del servicio al Cliente, el SEM ayudará, según sea necesario, con la resolución entre los proveedores y prestadores de servicios correspondientes.
- h) El SEM respaldará las revisiones mensuales periódicas del estado del sistema del Cliente y las revisiones comerciales trimestrales que informan sobre la cantidad de incidentes, el tiempo de resolución, la causa del problema y la cantidad de piezas defectuosas en toda la base instalada.
- i) El SEM proporcionará información sobre las nuevas hojas de ruta tecnológicas de Lenovo.
- j) El SEM realizará la planificación de piezas para ayudar con la disponibilidad de stock para ayudar al Cliente.
- k) El SEM ayudará al Cliente a cumplir con las mejores prácticas aplicables relacionadas con el producto.
- l) El SEM se asignará al Cliente dentro de los 45 días posteriores a la compra.

5.8.2 Exclusiones

Los Servicios no incluyen:

- a) Los procesos normales de gestión de incidencias, puntos de acceso, inicio de llamadas o soporte al Cliente para hardware.
- b) Asistencia con aplicaciones de Clientes o de terceros.
- c) Resolución de defectos de productos, determinación de problemas o solución de problemas.
- d) Asistencia en la implementación de entornos de copia de seguridad/recuperación y recuperación ante desastres, incluidos servicios de replicación remota de datos.
- e) Asistencia con la documentación del Cliente, procesos y procedimientos operativos estándar o actividades de gestión de proyectos.
- f) Cualquier formación.
- g) Explicar soluciones técnicas a incidencias.
- h) Verificaciones de estado del hardware.
- i) Asesoramiento sobre Firmware o BIOS para la imagen maestra del Cliente.
- j) Asesoramiento al Cliente sobre cómo proporcionar soluciones alternativas cuando sea necesario para cualquier problema relacionado con el proveedor de HW.
- k) Asistencia en sitio para resolver problemas técnicos críticos de los Clientes.

- l) Uso o soporte para hardware de producción y/o laboratorio del Cliente para replicar la configuración del Cliente con el fin de reproducir los mecanismos de fallo del Cliente.
- m) Lectura e interpretación de registros de errores de hardware y registros del sistema operativo compatibles, por ejemplo, con SUSE, para aislar o determinar problemas del cliente.
- n) Proporcionar experiencia práctica en hardware.
- o) Visitas in situ (si se requieren, las visitas in situ supondrán un coste adicional, incluidos los gastos de viaje y alojamiento).

5.8.3 Responsabilidades del Cliente.

El Cliente deberá:

- a) Designar un gestor de proyectos que será el punto de contacto del Cliente para todas las comunicaciones relacionadas con este proyecto y tendrá la autoridad para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con los servicios SEM.
- b) Proporcionar (a través del punto de contacto del Cliente) una lista de los contactos técnicos clave del Cliente con información de contacto por teléfono y correo electrónico antes del inicio de los Servicios.
- c) Proporcionar un contacto con el Cliente in situ durante el horario comercial normal en la sede del Cliente.
- d) Proporcionar acceso a los edificios/salas donde se realizará el servicio incluida cualquier seguridad necesaria. Si es necesario, el Cliente deberá proporcionar acceso fuera del horario laboral a sus instalaciones. Se pueden aplicar cargos adicionales por trabajos fuera de horario.
- e) Proporcionar a Lenovo un entorno seguro y acceso total y sin restricciones a todas las ubicaciones donde se realizará el servicio. Los Servicios pueden realizarse en las instalaciones del Cliente, a excepción de cualquier actividad relacionada con el proyecto que Lenovo determine que se realizaría mejor de forma remota en las instalaciones para que Lenovo pueda completar sus obligaciones y responsabilidades.
- f) Proteger los datos del Cliente, incluidos, entre otros, información confidencial, protección con contraseña, cifrado, copia de seguridad de datos, etc. En ningún caso Lenovo asumirá ningún riesgo o responsabilidad por pérdida o vulneración de datos.
- g) Obtener y proporcionar rápidamente a Lenovo todos los consentimientos requeridos por Lenovo y necesarios para que Lenovo proporcione los servicios SEM ("Consentimiento requerido"). Dicho Consentimiento requerido incluirá cualquier consentimiento o aprobación requeridos por el Cliente para otorgar a Lenovo y sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder a las ubicaciones donde se realizarán los Servicios y para acceder, usar y/o modificar (incluida la creación de trabajos derivados) el hardware, software, firmware y otros productos, sin infringir los derechos de propiedad o licencia (incluidas las patentes y los derechos de autor) de los proveedores o propietarios de dichos productos. Lenovo quedará exonerada de sus obligaciones de desempeño en caso de que el Cliente no proporcione oportunamente los Consentimientos requeridos.
- h) Solucionar todos los problemas de conectividad de red para resolver problemas generales y de conectividad de red.
- i) Abordar todos los problemas de compatibilidad de hardware y software.
- j) Personalizar o proporcionar la configuración según las preferencias del usuario.
- k) Tener un contrato de mantenimiento de Lenovo activo.
- l) Proporcionar una lista actualizada de todo el inventario de productos relacionados con el servidor Lenovo.
- m) Proporcionar la información necesaria del entorno informático para desarrollar el plan de soporte al Cliente. La información del entorno informático incluirá, entre otros, información sobre la ubicación del centro de datos del Cliente, información sobre el diseño de las máquinas/racks y la versión de la aplicación/sistema operativo.

5.9 Otros servicios: Servicio de compensación de carbono

Introducción

Lenovo es una empresa que se ha comprometido a priorizar estrategias comerciales sostenibles. Para respaldar las necesidades y los compromisos de nuestros Clientes, el Servicio de compensación de carbono permitirá al Cliente pagar para "compensar" las emisiones de carbono generadas en relación con su producto apoyando proyectos de compensación de carbono reconocidos a través de Lenovo y sus socios.

A los efectos de estos términos:

Compensación de CO2 significa: una reducción verificada de las emisiones de dióxido de carbono o su equivalente en otros gases de efecto invernadero (Protocolo GEI), realizada con el fin de compensar las emisiones producidas en otros lugares. Las compensaciones se miden en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (CO2e). La compensación se realiza a través del apoyo o la habilitación de diferentes proyectos que compensan el CO2, tales como el uso de fuentes de energía alternativas.

1. **Base del cálculo de la compensación de CO2.** Lenovo calcula las emisiones de la huella de carbono de los productos pertinentes para la compensación basándose en la producción estimada de gases de efecto invernadero para todo el ciclo de vida del producto, incluyendo la fabricación, el transporte, el uso del producto y la eliminación al final de su vida útil. Cuando Lenovo tenga conocimiento de un rango numérico basado en una serie de factores para el cálculo de la compensación, de los que tengamos conocimiento, Lenovo "redondeará" y elegirá el cálculo de mayor impacto para asegurarse de que está compensando lo más generosamente posible para el producto aplicable.

2. **Cambios en la metodología.** Lenovo se reserva el derecho de cambiar la metodología de compensación de CO2 cuando corresponda, por ejemplo:
 - Cuando lo exija la ley
 - Cuando la metodología científica predominante en torno a la contabilidad de las compensaciones de carbono u otros factores medioambientales se cuestione de forma creíble, o avance, y nuestra práctica requiera razonablemente una actualización para reflejarlo.
3. **Cambios en el Servicio.** Los elementos del Servicio pueden estar sujetos a cambios cuando:
 - Lenovo considere razonablemente que existe la posibilidad de incumplimiento de las leyes medioambientales u otras leyes aplicables
 - La ley exija otras obligaciones de compensación de CO2.
 - Lenovo considere razonablemente que otros programas equivalentes tienen un mayor impacto en la sostenibilidad
 - Se cambia al proveedor de compensación de Lenovo o los proyectos que respaldan los servicios
4. **Dispositivos compatibles.** El servicio de Compensación de CO2 solo estará disponible en conexión con dispositivos compatibles. Dichos dispositivos están sujetos a cambios.
5. **Esfuerzos razonables.** Lenovo realizará esfuerzos razonables para garantizar la calidad de su Programa de Compensación de CO2 y de todos los proyectos de reducción de carbono que apoye. Los proyectos que Lenovo apoya actualmente cumplen con el Mecanismo de Desarrollo Limpio. Lenovo se reserva el derecho de cambiar a una norma equivalente a su discreción. Los proyectos que apoyen las compensaciones de CO2 se inscribirán en un registro acreditado de compensaciones de CO2.
6. **Prueba de compensación.** Lenovo proporcionará pruebas documentales al Cliente del servicio de Compensación de CO2 y de la autenticación del programa si se solicita. La forma de dicha certificación o prueba documental queda a discreción de Lenovo. Cualquier régimen de certificación puede cambiar para ser independiente o interno, pero será comparable a normas acreditadas en el mercado.

Sin garantía. Lenovo no garantiza que las certificaciones o programas de compensación de CO2 que establezca puedan utilizarse con fines legales o fiscales. Cuando Lenovo ofrezca la posibilidad de elegir programas participativos de reducción de carbono, realizará esfuerzos razonables, pero no se garantiza. Lenovo no ofrece garantías en cuanto a la eficacia ni el resultado de ningún proyecto de reducción de carbono respaldado por este servicio.

5.10 Otros servicios: Soporte de almacenamiento mejorado Premier

El soporte de almacenamiento mejorado Premier ("PESS") de Lenovo consiste en el siguiente servicio de soporte de almacenamiento mejorado, adquirido por el Cliente con arreglo a una oferta de número de referencia único en la oferta de Lenovo (o distribuidor de Lenovo):

- a) Soporte Premier: además del Soporte Premier proporcionado por Lenovo de acuerdo con los términos establecidos en 4.3 "Servicio de Soporte Premier" anteriormente, los Clientes serán dirigidos y tendrán acceso a un especialista en almacenamiento dentro del Equipo de Soporte Premier de Lenovo que proporcionará soporte de reparación de fallos al Cliente de acuerdo con los términos establecidos en la sección 4.3.
- b) TAM de almacenamiento remoto designado: Lenovo proporcionará un gestor técnico de cuentas de almacenamiento remoto designado ("TAM de almacenamiento"), que estará disponible durante el horario comercial normal (solo de 9 a 17 horas, no disponible durante festivos y fines de semana) en coordinación con el Cliente (Nota: La cobertura del TAM de almacenamiento se proporcionará durante cualquier permiso anual o ausencia por enfermedad del TAM de almacenamiento designado).

El TAM de almacenamiento realizará las siguientes actividades como parte del PESS:

- o Crear un informe TAM de almacenamiento mensual.
- o Entregar una comprobación de estado mensual.
- o Revisión trimestral de negocios.
- o Supervisar casos dentro de la estructura de soporte de Lenovo.
- o Preguntas y respuestas ad hoc.

El tiempo de respuesta del objetivo de almacenamiento remoto designado TAM a todos los correos electrónicos o llamadas telefónicas de Clientes asignados será dentro de 1 día hábil. El PESS se entregará al Cliente en idioma inglés, a menos que Lenovo acuerde lo contrario por escrito.

Responsabilidades y dependencias del Cliente:

El Cliente deberá: a) proporcionar una lista actualizada de todo el inventario de productos Lenovo requerido para que Lenovo realice el PESS; b) proporcionar una lista del personal de contacto clave y su información de contacto; y c) proporcionar consentimiento y acceso al personal y los sistemas correspondientes (por ejemplo, configuración de soporte automático y habilitación de Unified Manager) según lo requiera razonablemente Lenovo (y sus proveedores de servicios autorizados) para entregar el PESS.

- c) Gestión de casos 24 horas al día, 7 días a la semana: el equipo de soporte de Lenovo proporcionará supervisión las 24 horas, los 7 días de la semana del estado de los casos, manteniendo informadas a las partes interesadas internas y externas, incluidas las siguientes actividades específicas:
 - o actualizar los contactos del Cliente durante la progresión y gestión de un caso, con una frecuencia y un nivel de gravedad acordados con el Cliente; y
 - o escalar el caso dentro de Lenovo cuando se considere que existe un riesgo en el logro de un Nivel de Servicio relacionado.

5.11 Otros Servicios: Producto reacondicionado certificado por Lenovo (LCR)

Los productos LCR se clasifican en los siguientes tres niveles condicionales según sus diferentes condiciones del producto:

(1) Nivel 1: Premium: el grado más alto de productos reacondicionados certificados por Lenovo, que están cubiertos por la garantía estándar de Lenovo y las actualizaciones disponibles.

(2) Nivel 2: Excelente: significa el grado de los productos reacondicionados certificados por Lenovo que podrían tener defectos menores que no afectan el rendimiento y que están cubiertos por la garantía estándar de Lenovo y las actualizaciones disponibles.

(3) Nivel 3: Bueno: es el grado de productos reacondicionados certificados por Lenovo que podrían tener defectos básicos que no afectan la funcionalidad general y que están cubiertos con una garantía limitada DOA (defectuoso al llegar) de 90 días, los Servicios posgarantía disponibles son limitados según el tipo de máquina, la fecha de finalización del servicio y la región. Consulte el presupuesto y al vendedor para obtener los detalles correspondientes.

Nivel condicional del producto LCR: (1) Premium; y (2) Excelente; ofrece la misma garantía básica estándar que un producto nuevo de acuerdo con la Garantía limitada de Lenovo que se encuentra en el siguiente enlace

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

Nivel condicional del producto LCR: (3) Bueno; no ofrece garantía básica pero proporciona una garantía limitada DOA (defectuoso al llegar) de noventa (90) días.

Tenga en cuenta que, además de la garantía básica estándar de nivel condicional del producto LCR para los productos de Nivel (1) y Nivel (2), se pueden adquirir servicios de mejora y extensiones de garantía adicionales; consulte a su representante de Lenovo sobre los complementos de garantía de productos reacondicionados certificados.

Garantía limitada DOA de 90 días para el nivel condicional del producto LCR: (3) Bueno; está sujeto a los siguientes requisitos:

- a) El Cliente puede devolver los productos LCR defectuosos al llegar, según lo determine razonablemente Lenovo, y comprados a Lenovo de conformidad con este Contrato dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de envío y obtener un crédito o reembolso del precio de compra pagado menos los gastos de envío y manipulación, y cualquier tarifa de reposición aplicable.
- b) Para devolver los productos LCR, el Cliente debe ponerse en contacto con Lenovo en los ESTADOS UNIDOS y el CANADÁ (NA) en LVR@Lenovo.com, EUROPA, ORIENTE MEDIO, ÁFRICA (EMEA) en Ivremea@lenovo.com, ASIA PACÍFICO y CHINA en Ivrprcap@lenovo.com para obtener la autorización de devolución.
- c) El Cliente no podrá devolver ningún producto reacondicionado sin la aprobación previa de Lenovo.
- d) El Cliente debe enviar los Productos reacondicionados a Lenovo de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por Lenovo, incluir el número de orden de compra, el número de pieza del producto, el número de serie y asegurar el envío o aceptar el riesgo de pérdida o daño durante el envío, todo lo cual correrá por cuenta del Cliente.

Para ser válidos para una devolución, los Productos LCR deben estar en las mismas condiciones en que fueron enviados al Cliente, y todos los manuales, disquetes, cables de alimentación, software y otros elementos incluidos con los Productos LCR también deben devolverse.

6. Socios comerciales de Lenovo

Lenovo puede contratar a proveedores y distribuidores ("Socios comerciales de Lenovo") para promover, comercializar y respaldar ciertos Servicios; sin embargo, dichos Socios comerciales y proveedores son independientes y aparte de Lenovo. Lenovo no se hace responsable de las acciones o declaraciones de los Socios comerciales, de las obligaciones que puedan tener con usted o de los productos o servicios que le suministren en virtud de sus acuerdos.

6.1 Compra de servicios de un Socio comercial de Lenovo

Cuando usted compra un Servicio de un Socio comercial, el Socio comercial establece los cargos por el Servicio y los términos que rigen el pago de los cargos.

7. Adquisición de Servicios a Lenovo

El pago debe realizarse a Lenovo por estos Servicios. Salvo en el caso de las transacciones con tarjeta de crédito y débito, los importes son pagaderos a la recepción de la factura. Usted se compromete a pagar según lo especificado en la factura, incluido cualquier recargo por demora en el pago. Usted es responsable de cualquier impuesto resultante de sus compras en virtud de este Contrato.

8. Política de devoluciones/cancelaciones de Lenovo

Puede cancelar un Servicio dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra y obtener un reembolso o abono a menos que se

haya registrado o utilizado el Servicio. Para poder optar a este reembolso (o abono, si corresponde), debe notificar a Lenovo o a su vendedor dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra. La solicitud debe ir acompañada de una copia de su factura.

9. Disponibilidad general de los demás Servicios

Debido a limitaciones geográficas, es posible que el nivel de Servicio especificado no esté disponible en todas las ubicaciones del mundo. Póngase en contacto con su Representante o Distribuidor de Lenovo para obtener detalles sobre la disponibilidad para el mercado y la información específica de la ubicación.

10. Supresión del Servicio

Lenovo podrá suprimir parte o la totalidad de cualquiera de los Servicios especificados en el presente documento con un preaviso de un mes. Si Lenovo suprime un Servicio que usted ha abonado en su totalidad y Lenovo aún no se lo ha prestado por completo, entonces, si se adquirió directamente a Lenovo, Lenovo le otorgará un reembolso de la parte proporcional; de lo contrario, deberá comunicarse con su Socio comercial de Lenovo para obtener un reembolso.

11. Garantía de los Servicios

Lenovo garantiza que los Servicios se prestarán con la diligencia y destreza razonables de acuerdo con la descripción de las tareas especificadas en este Contrato para el Servicio de Lenovo aplicable. Usted se compromete a notificar oportunamente por escrito cualquier incumplimiento de esta garantía

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, ESTA GARANTÍA ES SU GARANTÍA EXCLUSIVA Y SUSTITUYE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. TODO EL SOFTWARE Y LOS PRODUCTOS DE TERCEROS SE PROPORCIONAN "TAL CUAL", SIN GARANTÍAS NI CONDICIONES DE NINGÚN TIPO. ES POSIBLE QUE FABRICANTES, PROVEEDORES, LICENCIANTES O EDITORES EXTERNOS LE PROPORCIONEN A USTED SUS PROPIAS GARANTÍAS.

Lenovo no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un Servicio ni que Lenovo corregirá todos los defectos.

12. Limitación de responsabilidad

Pueden darse circunstancias en las que, debido a un incumplimiento por parte de Lenovo u otra responsabilidad, usted tenga derecho a reclamar daños y perjuicios a Lenovo independientemente de la base sobre la que usted tenga derecho a reclamar daños y perjuicios a Lenovo (incluido el incumplimiento fundamental, la negligencia, la tergiversación u otra reclamación contractual o extracontractual); la responsabilidad total de Lenovo por todas las reclamaciones en conjunto derivadas o relacionadas con cada Servicio o que surjan de otro modo en virtud de este Contrato no superará el importe de cualquier daño directo real hasta los cargos por el Servicio que es objeto de la reclamación. Este límite también se aplica a cualquiera de los subcontratistas o distribuidores de Lenovo. Es el máximo por el que Lenovo, sus distribuidores y subcontratistas son colectivamente responsables. Los siguientes importes no están sujetos a un límite en la cuantía de los daños: a) daños por lesiones corporales (incluida la muerte); b) daños a bienes inmuebles; y c) daños a bienes personales tangibles de los que Lenovo sea única y legalmente responsable.

Salvo que la ley lo exija expresamente y sin posibilidad de renuncia contractual, Lenovo, sus distribuidores o sus subcontratistas no serán responsables en ningún caso de ninguna de las siguientes situaciones, aun cuando hayan sido informados de su posibilidad:

- a. pérdida o daño de datos;
- b. daños especiales, incidentales, ejemplares o indirectos o por cualquier daño económico consecuente; o
- c. pérdida de beneficios, negocio, ingresos, fondo de comercio o ahorros previstos.

13. General

- 13.1. Lenovo se reserva el derecho de subcontratar los Servicios, o cualquier parte de estos, a subcontratistas seleccionados por Lenovo.
- 13.2. En la medida aplicable a esta transacción, cada uno de nosotros es responsable de la supervisión, dirección, control y remuneración de su respectivo personal.
- 13.3. Cada uno de nosotros puede comunicarse con el otro por medios electrónicos y dicha comunicación es aceptable como un escrito firmado en la medida permitida por la legislación aplicable. Un código de identificación (llamado "ID de usuario") contenido en un documento electrónico es legalmente suficiente para verificar la identidad del remitente y la autenticidad del documento.
- 13.4. Cada uno de nosotros es libre de celebrar acuerdos similares con otros.
- 13.5. Cada uno de nosotros concede al otro únicamente la licencia y los derechos especificados en los acuerdos de licencia aplicables. No se concede ninguna otra licencia o derecho (incluidas licencias o derechos sobre patentes), ya sea directamente, por implicación o de otro modo.
- 13.6. Usted acepta no revender el Servicio. Cualquier intento de hacerlo será nulo a menos que Lenovo lo acuerde por escrito.
- 13.7. Usted es responsable de seleccionar los Servicios que satisfagan sus necesidades y de los resultados que obtenga del uso de los Servicios.

- 13.8. Ninguno de nosotros emprenderá acciones legales, independientemente de la forma, derivadas o relacionadas con el presente Contrato o con la transacción realizada en virtud de este una vez transcurridos dos años desde que surgió la causa de la acción, a menos que la legislación local aplicable exija lo contrario. Transcurrido dicho plazo, prescribirá cualquier acción legal derivada del presente Contrato o de la transacción realizada en virtud de este, así como todos los derechos respectivos relacionados con dicha acción, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario, sin posibilidad de renuncia o limitación contractual.
- 13.9. Ninguno de nosotros es responsable por el incumplimiento de cualquier obligación debido a causas fuera de su control.
- 13.10. Ninguno de nosotros otorga al otro el derecho a utilizar sus marcas comerciales, nombres comerciales u otras designaciones (ni las de ninguna de sus empresas) en ninguna promoción o publicación sin el consentimiento previo por escrito.
- 13.11. En caso de que alguna de las disposiciones del presente Contrato se considere inválida o inaplicable, el resto de las disposiciones de este permanecerán en pleno vigor y efecto.
- 13.12. La obligación de Lenovo de prestar el Servicio estará condicionada a la finalización del proceso de Registro y/o Activación de los Servicios.
- 13.13. Lenovo y sus filiales, Socios comerciales, distribuidores y subcontratistas pueden tratar, almacenar y utilizar información sobre su transacción y su información de contacto, incluidos nombre, números de teléfono, dirección postal y direcciones de correo electrónico, para procesar y realizar su transacción. También podemos ponernos en contacto con usted para notificarle cualquier retirada de productos, problema de seguridad o acciones de servicio. Cuando lo permita la legislación local, podremos utilizar esta información para preguntar sobre su satisfacción con nuestros productos o servicios o para proporcionarle información sobre otros productos y servicios. Usted puede rechazar recibir más comunicaciones de este tipo de nuestra parte en cualquier momento. Para lograr estos fines, podemos transferir su información a cualquier mercado en el que operemos; podemos proporcionarla a entidades que actúen en nuestro nombre; o podemos divulgarla cuando así lo exija la ley. Sin embargo, no venderemos ni transferiremos de ningún otro modo la información personal que recibamos de usted a terceros para su propio uso comercial directo sin su consentimiento.
- 13.14. Cada uno de nosotros cumplirá todas las leyes y reglamentos aplicables al presente Contrato.
- 13.15. Ninguno de nosotros podrá ceder este Contrato, total o parcialmente, sin el consentimiento previo por escrito del otro. Cualquier intento de hacerlo será nulo. Ninguno de nosotros denegará injustificadamente dicho consentimiento. La cesión de este Contrato por cualquiera de nosotros a una filial o a nuestra organización sucesora por fusión o adquisición no requiere el consentimiento del otro. Lenovo también puede ceder sus derechos de pago en virtud del presente Contrato sin el consentimiento de Usted.
- 13.16. Cualquier término que por su naturaleza se extienda más allá de la terminación de este Contrato permanecerá en vigor hasta su cumplimiento y se aplicará a nuestros respectivos sucesores y cesionarios.
- 13.17. Por el presente, cada uno de nosotros renuncia a su derecho a un juicio con jurado en cualquier acción derivada de este Contrato o en relación con este. No se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.
- 13.18. Nada en este Contrato afecta a los derechos estatutarios de los consumidores que no pueden dispensarse ni limitarse por contrato.

14. Ámbito geográfico y legislación aplicable

Los derechos, deberes y obligaciones de cada parte son válidos únicamente en el mercado de compra, salvo que todas las licencias sean válidas según se otorgan específicamente. A menos que se indique expresamente lo contrario, la legislación del mercado en el que adquirió el Servicio rige el presente Contrato.

APÉNDICE A: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL MERCADO

Para Albania, Argelia, Anguila, Antigua y Barbuda, Armenia, Aruba, Azerbaiyán, Bahamas, Bahréin, Bangladesh, Barbados, Bielorrusia, Benín, Bermuda, Bonaire, Bosnia y Herzegovina, Botsuana, Islas Vírgenes Británicas, Brunéi, Burkina Faso, Camboya, Camerún, Cabo Verde, Islas Caimán, Chad, Costa Rica, Curazao, República Democrática del Congo, Dominica, República Dominicana, El Salvador, Etiopía, Islas Feroe, Fiyi, Gabón, Georgia, Ghana, Groenlandia, Granada, Guinea, Guatemala, Guyana, Honduras, Islandia, Costa de Marfil, Jamaica, Jordania, Kazajstán, Kosovo, Kuwait, Kirguistán, Laos, Líbano, Macao, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Mauritania, Mauricio, Mayotte, Montenegro, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Nicaragua, Níger, Omán, Panamá, Papúa Nueva Guinea, Paraguay, Puerto Rico, Qatar, República de Macedonia, República de Moldavia, Ruanda, Saint-Martin, Senegal, Seychelles, Sierra Leona, Sint Maarten, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente, Surinam, Estado de Libia, Tanzania, Tayikistán, Togo, Trinidad y Tobago, Turkmenistán, Islas Turcas y Caicos, Uganda, Islas Vírgenes de Estados Unidos, Uzbekistán, Zambia y Zimbabue.

Cualquier servicio de Respuesta al siguiente día hábil (NBD)

Como los tiempos de envío de piezas al mercado local en los mercados antes mencionados pueden afectar la entrega o respuesta al siguiente día hábil, Lenovo no será responsable de dichos tiempos de entrega o respuesta al siguiente día hábil.

Para Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Costa Rica, Curazao, Dominica, República Dominicana, El Salvador, Granada, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Saint-Martin, Sint Maarten, St Kitts y Nevis, Santa Lucía, San Vicente, Surinam, Trinidad y Tobago, Turcas y Caicos, Islas Vírgenes de EE. UU., Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela y otros países que no se muestran en la herramienta Lenovo Locator (www.lenovocator.com)

Cuando no está disponible una Respuesta in situ, los objetivos de tiempo de respuesta son el período de tiempo entre el registro de la solicitud de servicio del Cliente en el sistema de gestión de llamadas del proveedor de servicios y el contacto de un representante cualificado con el cliente como primer paso para la determinación del problema. Para obtener más detalles sobre la respuesta en el sitio, póngase en contacto con Lenovo o un proveedor de servicios.

Solo para Singapur, Tailandia, Malasia, Filipinas, Vietnam, Indonesia, Corea y Taiwán

Servicio completo de mano de obra in situ

Si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono, se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación. Debe proporcionar una zona de trabajo adecuada para el desmontaje y montaje del producto. Consulte el apéndice para conocer las variaciones específicas del mercado. Este Servicio solo está disponible en determinadas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicios para obtener más información sobre disponibilidad.

Mantenimiento preventivo anual

1. Mantenimiento preventivo anual por servicio técnico
El técnico de servicio realizará las siguientes actividades para las máquinas válidas anualmente
 - Comprobación del registro de errores
 - Resolución de cualquier condición de error o sustitución las piezas defectuosas con redundancia para evitar la interrupción del sistema
 - Inspección visual
2. Soporte de mantenimiento y actualización de microcódigo
 - Según una solicitud del Cliente, el técnico de servicio actualizará el microcódigo en la ubicación del Cliente donde se encuentran las máquinas válidas, como una actividad de mantenimiento preventivo.
 - (Microcódigo significa Firmware, Microcódigo, BIOS/uEFI, software de Storage Manager)
 - Lenovo proporcionará electrónicamente información de actualización de microcódigo
 - La actualización del microcódigo puede ser programada por un técnico durante las actividades de mantenimiento preventivo anual.

Solo para Singapur, Australia, Nueva Zelanda, Corea, India y Japón

Servicios de instalación de hardware

Lenovo ofrece servicios de instalación de hardware in situ para productos de servidores, almacenamiento y redes de Lenovo Infrastructure Solutions Group. Estos servicios proporcionan la instalación básica de hardware de equipos nuevos adquiridos a Lenovo o a un Socio comercial autorizado de Lenovo, y contemplan la instalación de los siguientes dispositivos de marca Lenovo o compatibles con Lenovo:

- Servidores de torre
- Servidores de rack
- Unidades de conexión de rack

- Productos de almacenamiento
- Productos de red
- Instalación de equipos compatibles con rack en el alojamiento del rack

Lenovo enviará un técnico al sitio para realizar la instalación del rack físico. Una vez en el sitio, el técnico de Lenovo:

- Instalará el equipo en la ubicación del Cliente según lo especificado por la oferta de servicio adquirida
- Conectará el equipo a la alimentación suministrada por el Cliente
- Se asegurará de que el equipo esté operativo
- Verificará el nivel de firmware y lo actualizará si es necesario

Responsabilidades del Cliente:

- Asegurarse de que el equipo que se instalará se traslade a la ubicación adecuada en el sitio del Cliente
- Trasladar el equipo desde un muelle de carga u otra ubicación hasta la ubicación de instalación final, ya que los ingenieros de Lenovo no lo harán
- Proporcionar alimentación y toma de corriente compatibles para el equipo que se va a instalar
- Proporcionar una conexión a Internet para que el técnico de instalación la utilice según sea necesario para completar la instalación
- Proporcionar espacio físico adecuado para que se instale el equipo
- Proporcionar el cableado necesario para facilitar la instalación
- Proporcionar un contacto designado para el técnico instalador
- Garantizar un acceso seguro al sitio de instalación para el técnico de Lenovo
- Confirmar una programación de la instalación

Si el técnico de Lenovo llega al sitio y no se cumplen las responsabilidades del Cliente, lo que impide la instalación correcta del equipo, se pueden aplicar cargos por viaje y la instalación estará sujeta a reprogramación. El Cliente podrá solicitar servicios adicionales no descritos en la factura original. Estos servicios adicionales deberán constar por escrito y generarán cargos adicionales.

Servicio de instalación de hardware: Servicios de instalación de sistemas operativos

- Lenovo proporciona este servicio si se adquiere con los Servicios de instalación de hardware
- Lenovo ofrece servicios de instalación de hardware in situ para productos de servidores, almacenamiento y redes de Lenovo Infrastructure Solutions Group
- Lenovo efectuará la activación hasta el nivel de sistema operativo base
- Lenovo configurará la dirección IP proporcionada por el Cliente
- Los sistemas operativos están limitados a Microsoft Windows Server y Linux
- El Cliente es responsable de proporcionar los medios y la licencia legítimos

Para todos los mercados aplicables con la Reparación del servicio comprometido (CSR) en EMEA. Actualmente:

Austria, Bulgaria, Croacia, República Checa, Egipto, Francia, Alemania, Hungría, Italia, Kazajstán, Marruecos, Pakistán, Polonia, Portugal, Rumania, Rusia, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Sudáfrica, Suiza, Turquía, Ucrania y Bélgica, Chipre, Dinamarca, Finlandia, Grecia, Irlanda, Israel, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Suecia, Túnez, Reino Unido, Emiratos Árabes Unidos

Aplicable para cualquier nivel de servicio de Reparación del servicio comprometido

Responsabilidades del Cliente

Para poder optar al nivel de Servicio comprometido, además de registrarse en el Servicio Lenovo y proporcionar información de ubicación, el Cliente debe proporcionar a Lenovo la configuración de la máquina (tipo de máquina/modelo/número de serie), incluidas todas las opciones compatibles y anunciadas (visite el sitio web de Lenovo para averiguar qué opciones son compatibles y anunciadas), números de repuestos (unidades de sustitución in situ) de todas las opciones instaladas originalmente en la configuración y enumeradas en la factura. El Cliente acepta que durante un período de 30 días ("Período inicial") después de que Lenovo reciba detalles de configuración válidos y completos del Cliente, Lenovo no puede comprometerse con el nivel de Servicio comprometido en todos los casos. Durante el Período inicial, Lenovo realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con el nivel de Servicio comprometido.

Si no proporciona suficiente información sobre la configuración del equipo, el nivel de Servicio comprometido solo se aplica a fallos que no requieren reemplazo de componentes o que pueden resolverse utilizando componentes comunes básicos (como procesador, unidad de potencia, ventiladores, placas del sistema, placas de expansión comunes y módulos de memoria). El Cliente acepta notificar a Lenovo sobre cualquier cambio en la configuración de la máquina. Si el Cliente no notifica a Lenovo, todos los componentes instalados posteriormente quedarán excluidos del Contrato. El Cliente también acepta notificar a Lenovo sobre cualquier cambio en la ubicación de la máquina.

El Cliente debe proporcionar detalles de configuración de la máquina, copias de facturas (con precios redactados) y cambios en la configuración de la máquina por escrito a la dirección de correo electrónico correspondiente en: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Solo para Gran Bretaña, Irlanda del Norte, Francia, Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia

Aplicable a los Servicios: Disponibilidad del Servicio

Gran Bretaña e Irlanda del Norte: el Servicio no está disponible en Gibraltar, los Territorios Británicos de Ultramar ni en las Islas Inglesas, Galesas, Irlandesas, Escocesas y del Canal

Francia: a menos que Lenovo especifique lo contrario: el servicio no está disponible en los territorios franceses de ultramar

Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia: el servicio no está disponible en las islas sin conexiones por carretera con el continente

Solo para Rusia y Kazajstán

Piezas comprometidas resp. NBD (también conocido como Tiempo de adquisición de piezas comprometidas en el sitio 9x5 (CPPT) o Tiempo de adquisición de piezas comprometidas 9x5 instaladas por un técnico)

Si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono, se enviará un técnico de servicio al sitio. Un técnico llegará con piezas de servicio el siguiente día hábil después de la llamada telefónica. Este servicio está disponible durante el horario comercial normal, excepto días festivos y fines de semana. Este Servicio solo está disponible en determinadas ubicaciones. Si la máquina se encuentra fuera de las ubicaciones donde está disponible el servicio, solo se enviarán piezas de servicio el siguiente día hábil después de la llamada telefónica. Las áreas de servicio se pueden encontrar en www.lenovocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicios para obtener más información sobre disponibilidad.

Este Servicio debe registrarse junto con la ubicación de su producto con Lenovo. Si no proporciona esta información para su producto, es posible que Lenovo no pueda cumplir con el nivel de servicio adquirido. Si cambia la ubicación de su producto, debe notificar a Lenovo la nueva ubicación antes de su reubicación para garantizar la elegibilidad continua de su nivel de servicio. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en su nueva ubicación, se cambiará al nivel más similar posible actualmente disponible en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Las instrucciones para proporcionar información de ubicación se pueden encontrar en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de que se haya proporcionado la información de ubicación.

Solo para Rusia, Ucrania y Kazajstán

Soporte remoto y repuestos únicamente

Si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono, se enviarán piezas de repuesto, incluidas piezas FRU (unidades de sustitución in situ), a la ubicación solicitada para autoservicio el siguiente día hábil después de la llamada telefónica. Este servicio no incluye el envío de un técnico de servicio al sitio. Las piezas deben cambiarse por cuenta del Cliente y la mano de obra y las piezas defectuosas deben devolverse siguiendo las instrucciones suministradas con las piezas de repuesto. Este servicio está disponible durante el horario comercial normal, excepto días festivos y fines de semana.

Solo para Ucrania

Actualmente, los contratos de nivel de servicio se están entregando sobre la base de esfuerzos comercialmente razonables y no se pueden garantizar los tiempos de solución.

Solo para Japón

Acceso a los servicios de Lenovo

Esta oferta proporciona el servicio de Piezas instaladas por un técnico que se describe a continuación.

Selección de valor de los servicios de Lenovo

Esta oferta incluye servicios de A: Piezas instaladas por un técnico y B: Verificación de hardware y actualización de microcódigo por parte de un técnico que se describen a continuación.

Selección de valor de los servicios Lenovo Plus

Esta oferta proporciona los servicios B: Verificación de hardware y actualización de microcódigo por parte de un técnico que se describen a continuación.

A: 24x7 (también conocido como Piezas instaladas por un técnico 24x7 o Reparación in situ 24x7)

Si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono, Lenovo determinará el mejor curso de acción para la reparación en su ubicación. Se enviará al técnico de servicio a su ubicación según lo acordado entre Lenovo y usted. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año. Este Servicio solo está disponible en ciertas ubicaciones donde hay transporte público y/o el transporte es viable. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicios para obtener más información sobre disponibilidad.

B: Verificación de hardware y actualización de microcódigo por parte de un técnico

Descripción del servicio

1. Revisión de hardware por parte del servicio técnico

2. El técnico de servicio realizará las siguientes comprobaciones en las máquinas válidas anualmente desde la fecha de inicio hasta la fecha de finalización del servicio.
3. a) Limpieza
4. b) Comprobación del registro de errores
5. c) Inspección visual
6. Soporte de mantenimiento y actualización de microcódigo
 - a. Según una solicitud del Cliente, el técnico de servicio obtendrá (descargará) y actualizará (instalará y activará) el microcódigo en la ubicación del Cliente donde se encuentran las máquinas válidas, como mantenimiento o mantenimiento preventivo. Microcódigo en este caso significa Firmware, Microcódigo, BIOS/uEFI, Storage Manager, Software de almacenamiento (solo familia Storwize)
 - b. Lenovo proporcionará electrónicamente información de actualización de microcódigo

La actualización del microcódigo por parte del técnico como mantenimiento preventivo se programará junto con la verificación anual del hardware.

Requisito previo de este servicio

1. Las máquinas válidas deben estar cubiertas por cualquier Mejora de garantía o Servicio posgarantía.
2. Para una actualización de software de almacenamiento, las máquinas válidas deben estar cubiertas por cualquier servicio de mantenimiento de software.
3. Se aplica la cobertura de horas de servicio definidas en la garantía o en una Mejora de garantía o Servicio posgarantía.
4. El Cliente debe designar una persona de contacto y proporcionar la información requerida a Lenovo.
5. Es responsabilidad del Cliente confirmar el funcionamiento de la máquina y verificar los datos después de que un técnico de servicio realice el servicio.
6. El nivel de código para instalar y el cronograma del trabajo se organizan en función de las conversaciones entre el Cliente y Lenovo.
7. El Cliente debe realizar una copia de seguridad de los datos antes de prestar este servicio.
8. No habrá reembolso de tarifas de servicio, incluso si el servicio de actualización de microcódigo no se realiza debido a la frecuencia de publicación del código.
9. El cronograma de verificación de hardware se organiza según la solicitud del Cliente y no habrá reembolso de tarifas de servicio incluso si el servicio no se realiza.
10. Si existen requisitos previos para los sistemas operativos y el nivel de código de los dispositivos externos conectados, el Cliente debe actualizarlos antes de prestar el servicio.

Soporte de configuración 90 (SS90) y Soporte de configuración Plus (SS Plus)

Lenovo proporciona soporte técnico remoto para la configuración de hardware por correo electrónico. Este servicio está disponible de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

SS90: El plazo del servicio es de tres meses a partir de la fecha de inicio de la garantía.

SS Plus: el plazo del servicio puede ser de 1, 3 o 5 años.

El Servicio incluye:

- Soporte de instalación de hardware
- Soporte de instalación de sistemas operativos (Windows, Linux)
- Soporte para la instalación de firmware y controladores de dispositivos
- Identificación de problemas conocidos
- Soporte de preguntas y respuestas sobre los manuales incluidos con el envío
-

El Servicio no incluye:

- Soporte de un programa que utiliza en un entorno que no está indicado en el manual
- Soporte para un programa que no es compatible con el servidor Lenovo
- Soporte de un programa que ha sido modificado por el Cliente
- Consultoría y optimización del rendimiento
- Diversas configuraciones según su entorno único
- Configuración de conexión de conmutadores de terceros
- Instalación, cómo utilizar y solucionar problemas de aplicaciones como VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Método de configuración del diseño de copia de seguridad/recuperación
- Configuración de Flash Copy, Volume Copy y Remote Copy
- Migración de sistemas o datos

Solo para Corea

Servicios de mantenimiento preventivo (PM)

Lenovo ofrece servicio de mantenimiento preventivo (PM) de hardware in situ para servidores Lenovo System x

- a. Inspección y revisión del registro del sistema para verificar el estado del sistema
- b. Servicio de actualización de firmware si se requiere una actualización crítica
- c. Actualización del controlador del dispositivo si se requiere una actualización crítica

Términos de referencia:

- a. Este servicio solo es aplicable a máquinas con garantía de Lenovo.
- b. El servicio de mantenimiento preventivo se proporcionará trimestralmente
- c. La copia de seguridad de los datos es responsabilidad del Cliente y debe ser realizada por el Cliente antes de realizar este servicio

Servicios de tiempo ampliado

Espera en el sitio del Cliente durante el estado crítico del sistema

- a. Servicio de cambio y reorganización de configuración de hardware
- b. Servicio de reubicación de hardware en un mismo edificio o piso
- c. Servicio de actualización de piezas opcionales de hardware

Lenovo enviará un técnico al sitio para actuar cuando el Cliente solicite asistencia.

Términos de referencia:

- a. Este Servicio solo se aplica a máquinas en garantía de Lenovo y con contrato MA.
- b. El servicio solicitado fuera del horario comercial habitual se realizará únicamente para máquinas con contratos de 24 horas.
- c. El tiempo de apoyo incluye tiempo adicional con planificación, viajes, etc.
- d. Los datos del Cliente final deben proporcionarse a Lenovo cuando se compra el servicio a través de BP.
- e. Como mínimo, se requiere una solicitud de soporte de 4 horas a la vez.
- f. La copia de seguridad de los datos es responsabilidad del Cliente y debe realizarla antes de que se preste este servicio
- g. Los Servicios de mantenimiento de hardware, sistema operativo, reinstalación de software de aplicaciones, configuración inicial, restauración de datos no están incluidos en este servicio y son responsabilidad del Cliente

Servicio de software in situ

Lenovo proporciona soporte in situ en respuesta a las solicitudes de servicio al Cliente para soporte de software de la siguiente manera:

Los servicios de software in situ de Lenovo proporcionan el siguiente soporte:

- a. Soporte de problemas de SO (Linux/Windows) basado en Lenovo X86
- b. Soporte in situ para resolución de problemas
- c. Soporte 24 horas al día, 7 días a la semana
- d. Realizar una comprobación periódica del sistema (trimestral)

Términos de referencia:

- a. Este servicio NO incluye Suscripción (Licencia).
- b. Para dar soporte para Defectos nuevos, la suscripción deberá contratarse por separado.
- c. Este servicio es SOLO para sistemas operativos (Linux/Windows) y en máquinas con garantía de Lenovo

Solo para Australia

Se añade lo siguiente a la Sección 11 (Garantía de los Servicios):

Aviso importante:

ESTE CONTRATO DE SERVICIOS DE GARANTÍA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. TAMBIÉN TIENE OTROS DERECHOS POR LEY, INCLUSO LOS ESTABLECIDOS POR LA LEY AUSTRALIANA DEL CONSUMIDOR. NADA EN ESTA GARANTÍA AFECTA LOS DERECHOS ESTATUTARIOS O POR LEY, INCLUIDOS DERECHOS A LOS QUE NO SE PUEDEN RENUNCIAR O LIMITAR POR CONTRATO.

La Ley Australiana del Consumidor nos exige incluir la siguiente declaración:

Nuestros productos vienen con garantías que no pueden excluirse según la Ley Australiana del Consumidor. Tiene derecho a una sustitución o un reembolso en caso de fallo importante y a una compensación por cualquier pérdida o daño razonablemente previsible. También tiene derecho a que se reparen o sustituyan los productos si no son de una calidad aceptable y el fallo no constituye un fallo importante.

Nada de lo dispuesto en este Contrato de servicios de garantía registrará de modo que excluya, restrinja o modifique la aplicación de cualquiera de las disposiciones del Anexo 2 de la Ley de Competencia y Consumidor de 2010 (Cth) o cualquier legislación de protección al consumidor estatal o territorial ("Legislación pertinente"), el ejercicio de un derecho conferido por dicha disposición o cualquier responsabilidad de Lenovo por el incumplimiento de una condición o garantía implícita en dicha disposición, cuando la Legislación pertinente haría que fuera nulo hacerlo. En la medida en que lo permita la ley según la Legislación pertinente, Lenovo limita expresamente su responsabilidad por el incumplimiento de cualquier condición o garantía implícita en virtud de la Legislación pertinente a, a elección de Lenovo:

- (a) En el caso de mercancías, una o varias de las opciones siguientes:
 - (i) la sustitución de los bienes o el suministro de bienes equivalentes;
 - (ii) la reparación de los bienes;
 - (iii) el pago del coste de sustitución de los bienes o de adquisición de bienes equivalentes;
 - (iv) el pago del coste de la reparación de los bienes; o
- (b) en el caso de servicios:
 - (i) la prestación de los servicios nuevamente; o

- (ii) el pago del coste de volver a prestar los servicios.

Se elimina la Sección 13.13 y se sustituye por lo siguiente:

Si obtiene el Servicio en virtud de este Contrato, Lenovo podrá recopilar su información de contacto, incluido nombre, números de teléfono, dirección y dirección de correo electrónico, directamente de usted o de nuestros proveedores de servicios autorizados, y utilizarla en relación con la prestación de los Servicios de garantía. También podemos ponernos en contacto con usted para preguntarle sobre su satisfacción con nuestro servicio de garantía o para notificarle sobre cualquier retirada de productos o problemas de seguridad. Para lograr estos fines, podremos proporcionar su información a un tercero o entidad relacionada que utilicemos para ayudarnos a prestar el Servicio de garantía. Estos terceros y entidades relacionadas pueden estar ubicados fuera de Australia. Los mercados pertinentes cambian de vez en cuando (por ejemplo, a medida que cambiamos nuestros acuerdos de soporte de terceros) y no es posible enumerar esos mercados aquí. Requerimos que todas las partes a quienes divulguemos su información de contacto utilicen dicha información únicamente con el fin de ayudarnos a prestar el Servicio de garantía y que tomen las medidas adecuadas para proteger su información de contacto contra el uso o la divulgación no autorizados. También podemos divulgar su información de contacto cuando lo requiera o lo permita la ley. La política de privacidad de Lenovo está disponible en <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Nuestra política contiene detalles sobre nuestro proceso para gestionar cualquier consulta o queja relacionada con el tratamiento de información personal.

Se añaden como nuevas Secciones al artículo 13 las siguientes:

- 13.19 Cuando un Servicio implica la sustitución de un producto o componente, el producto o componente sustituido pasa a ser propiedad de Lenovo y el producto o componente de sustitución pasa a ser de su propiedad.
- 13.20 Solo pueden sustituirse productos y componentes de Lenovo no modificados. El producto o componente de sustitución proporcionado por Lenovo estará en buen estado de funcionamiento y será funcionalmente equivalente al producto o componente original. Es posible que el producto o el componente de sustitución no sea nuevo.
- 13.21 Excepto en la medida permitida legalmente, el producto o componente de sustitución estará garantizado durante lo que quede del periodo restante del producto original.
- 13.22 Los productos y componentes presentados para reparación pueden sustituirse por productos o componentes reacondicionados del mismo tipo en lugar de repararse. Los productos y componentes se pueden reparar utilizando piezas reacondicionadas. La reparación del producto puede provocar la pérdida de datos, si el producto que se va a reparar es capaz de conservar los datos generados por el usuario.

Solo para la India

Se elimina la Sección 13.8 y se sustituye por lo siguiente:

Ninguno de nosotros emprenderá acciones legales, independientemente de la forma, derivadas o relacionadas con el presente Contrato o con la transacción realizada en virtud de este una vez transcurridos dos años desde que haya surgido la causa de la acción, a menos que la legislación aplicable exija lo contrario. Transcurrido dicho plazo, prescribirá cualquier acción legal derivada del presente Contrato o de la transacción realizada en virtud de este, así como todos los derechos respectivos relacionados con dicha acción, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario, sin posibilidad de renuncia o limitación contractual.

Solo para Indonesia

Se añaden como nuevas Subsecciones a la Sección 13 las siguientes:

- 13.23 Las partes renuncian por la presente a las disposiciones del Artículo 1266 del Código Civil de Indonesia en la medida en que dicha disposición requiera un pronunciamiento judicial para la rescisión unilateral de este Contrato.
- 13.24 Todas las notificaciones, solicitudes, informes u otras comunicaciones se realizarán en idioma inglés.
- (i) En caso de cualquier inconsistencia o interpretación diferente entre la versión en idioma indonesio y la versión en idioma inglés, la versión en idioma indonesio se considerará modificada automáticamente (con efecto a partir de la fecha de ejecución de la versión en idioma inglés) para que la parte correspondiente de la versión en idioma indonesio sea coherente con la parte correspondiente de la versión en idioma inglés
- (ii) Cada parte (i) reconoce que, con su consentimiento, este Contrato ha sido negociado predominantemente en el idioma inglés; (ii) declara que ha leído y comprende completamente el contenido y las consecuencias de este Contrato; (iii) declara que ha realizado y celebrado este Contrato libremente y sin coacción y (iv) declara que ha recibido asesoramiento legal independiente con respecto a este Contrato.

Se suprime la Sección 14 y se sustituye por lo siguiente:

El presente Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con la legislación de la República de Indonesia, con independencia de los principios de conflicto de leyes de dicha u otra legislación. Todas las reclamaciones o disputas que surjan de o en conexión con este Contrato se resolverán exclusivamente por y de conformidad con las reglas de arbitraje de la Junta Nacional de Arbitraje de Indonesia ("BANI") ("Reglas"). A tal fin, cada parte consiente irrevocablemente en la competencia exclusiva de dicho arbitraje y en su competencia en él, y renuncia a cualquier: (i) objeción que pueda tener respecto de cualquier procedimiento interpuesto ante dicho arbitraje, (ii) alegación de que el procedimiento se ha interpuesto en un foro

inconveniente, y (iii) derecho a objetar (con respecto a tales procedimientos) que dicho arbitraje no tiene jurisdicción sobre dicha parte. Sin limitar el carácter general de lo anterior, ambas partes acuerdan de forma expresa e irrevocable la competencia personal y con respecto al fondo de la causa con relación a las reclamaciones o disputas en BANI, así como la notificación del procedimiento relativo a dichas reclamaciones o disputas a través de correo certificado o con franqueo pagado de dicho tribunal hacia dicha parte, dirigido a la dirección dispuesta en virtud del presente Contrato. En la medida más amplia permitida por la legislación, ambas partes del presente renuncian de forma expresa (en su nombre y en nombre de cualquier persona o entidad que reclamen a través de dicha parte) a todo derecho a un juicio ante jurado en caso de acción judicial, pleito, procedimiento o contrademanda de todo tipo derivados o relacionados con el presente Contrato o con el objeto de este. El arbitraje deberá llevarse a cabo en Yakarta en las instalaciones de BANI por un árbitro designado de conformidad con las Reglas. Cualquier notificación de arbitraje, respuesta u otra comunicación dada a o por una parte del arbitraje se dará y se considerará recibida según lo dispuesto en las Reglas. Los costes del arbitraje serán determinados y pagados por las partes del arbitraje conforme a lo dispuesto en las Reglas. Cada parte renuncia por la presente a cualquier derecho que pudiera tener de apelar o buscar exención del laudo o cualquier decisión de los árbitros contenida en él y acepta que, de conformidad con el Artículo 60 de la Ley N.º 30 de 1999 de la República de Indonesia sobre Arbitraje y Resolución Alternativa de Disputas (“Ley de Arbitraje”), ninguna parte apelará ante ningún tribunal el laudo o la decisión de los árbitros contenida en él.

Solo para Malasia

Se añade lo siguiente a la Sección 13.13:

Puede realizar consultas o quejas, y acceder o corregir dicha información o limitar el procesamiento de datos personales poniéndose en contacto con el Responsable de privacidad de datos por teléfono al +603 7710 9012 o por correo electrónico a Lenovomy@lenovo.com. Tenga en cuenta que será necesario que Lenovo y la Empresa de la que forma parte procesen dicha información en relación con este Contrato y los productos o Servicios, sin los cuales Lenovo no podrá llevar a cabo el cumplimiento de este Contrato. Usted declara y garantiza que el consentimiento de las personas cuya información ha revelado a Lenovo y a la Empresa de la que forma parte se ha obtenido de manera suficiente para permitir que Lenovo y la Empresa de la que forma parte la procesen para fines relacionados con este Contrato y los productos o Servicios.

Solo para Nueva Zelanda

Se añade lo siguiente a la Sección 11 (Garantía de los Servicios):

Sin perjuicio de cualquier otra disposición de estos Términos y Condiciones, cualquier servicio suministrado por Lenovo está sujeto a las garantías y condiciones obligatorias de la Ley de Garantías del Consumidor de 1993 (“Ley”) a menos que Usted sea una empresa o Lenovo le suministre los Servicios para los fines de una empresa, en cuyo caso, de conformidad con la sección 43 de la Ley, Lenovo y Usted acuerdan por el presente que la Ley no se aplicará a estos Términos y Condiciones.

Se añade lo siguiente a la Sección 13.13

Lenovo no podrá prestar nuestro servicio en virtud de esta garantía si usted se niega a proporcionar su información o no desea que transfiramos su información a nuestro agente o contratista. Tiene derecho a acceder a su información personal y solicitar la corrección de cualquier error en ella de conformidad con la Ley de Privacidad de 1993 poniéndose en contacto con Lenovo (Australia y Nueva Zelanda) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Dirección: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Teléfono: +61 2 8003 8200. Correo electrónico: lensyd_au@lenovo.com.

Solo para Singapur, Vietnam, Camboya, Brunéi, Laos y Myanmar

Se añade lo siguiente a la Sección 13.13

Usted acepta, cuando proporciona datos personales a Lenovo, cumplir con todos los Requisitos de protección de datos aplicables y se asegurará de que cualquier tercero que le haya proporcionado dicha información cumpla con todos los Requisitos de protección de datos aplicables. En particular, usted acepta no transferir ningún dato personal más allá del territorio de Singapur sin la aprobación previa de Lenovo y deberá responder (y proporcionar asistencia razonable a Lenovo para responder) a cualquier solicitud o consulta de personas cuyos datos personales haya recopilado (cuando corresponda), procesado, usado o divulgado, para obtener información sobre sus datos personales o cómo pueden haber sido utilizados y/o para la corrección de dichos datos personales. Por requisitos de protección de datos se entenderá la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 26 de 2012) y cualquier reglamento y/o directriz que los implemente o se haga de conformidad con ellos y cualquier ley y reglamento similar en el Territorio. Los datos personales tendrán el significado establecido en los Requisitos de protección de datos aplicables, es decir, “datos, sean verdaderos o no, sobre una persona que pueda ser identificada: (a) a partir de esos datos; o (b) a partir de esos datos y otra información a la que la organización tiene o es probable que tenga acceso.

Se añade lo siguiente como nuevo inciso a la Sección 13:

13.25 Sujeto a los derechos otorgados a las filiales de Lenovo según lo dispuesto en otras partes de este Contrato, una

persona que no sea parte de este Contrato no tendrá derecho en virtud de la Ley de Contratos (Derecho de Terceros) a hacer cumplir ninguno de sus términos.

Se elimina la Sección 14 y se sustituye por lo siguiente:

El presente Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con la legislación de Singapur, con independencia de los principios de conflicto de leyes de dicha u otra legislación. Todas las reclamaciones o disputas que surjan de este Contrato o en relación con él se resolverán exclusivamente en un tribunal ubicado en Singapur.

Solo para Hong Kong y Macao

Se añade lo siguiente como nuevo inciso a la Sección 13:

13.26. Sujeto a los derechos otorgados a las filiales de Lenovo según lo dispuesto en otras partes de este Contrato, una persona que no sea parte de este Contrato no tendrá derecho en virtud de la Ley de Contratos (Derecho de Terceros) (Cap. 623) a hacer cumplir ninguno de sus términos.

Se elimina la Sección 14 y se sustituye por lo siguiente:

El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la RAE de Hong Kong, sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes de dicha jurisdicción o de cualquier otra. Todas las reclamaciones o disputas que surjan de este Contrato o en relación con él se resolverán exclusivamente en un tribunal ubicado en la RAE de Macao.

Solo para Taiwán

Se añade lo siguiente como nuevo inciso a la Sección 13:

13.27. Usted declara que se le ha proporcionado el período de revisión legal y se le ha informado del registro y activación posteriores al momento de la compra de un servicio y ha revisado los términos y condiciones del Contrato.