

Descrizione tecnica nr.offerta O-20DIC23MV1-A

A. Allegato tecnico

1. Ambito dei Servizi

Lenovo fornirà i Servizi presso l'Ubicazione della Risorsa secondo quanto definito nel presente Contratto. L'ambito dei Servizi, i Prodotti Idonei e le relative responsabilità di ciascuna Parte sono specificati nel dettaglio nel presente documento e nell'Allegato pertinente.

Lei comprende i termini e le condizioni del Contratto di Servizio con il Cliente Indiretto e i relativi effetti sul rapporto tra Lei e il Rivenditore.

2. Le sue responsabilità generali

Lei accetta di:

- (1) inviare tutti gli ordini relativi ai Servizi di cui al presente Contratto direttamente al Rivenditore e informare Lenovo al riguardo;
- (2) stipulare con il Rivenditore un contratto di servizio separato che stabilisca i Costi del Servizio e i termini di pagamento applicabili ai Servizi oggetto del Contratto e qualsiasi altro termine o condizione necessario affinché Lenovo possa erogare i Servizi;
- (3) presentare una richiesta di Servizio valida in base alle procedure indicate da Lenovo;
- (4) rendere disponibile il personale competente per assistere Lenovo nell'esecuzione delle proprie responsabilità e, in particolare, entro tre (3) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del presente Contratto, nominare un contatto tecnico principale che disponga di conoscenze tecniche sufficienti a mantenere una comunicazione efficace con Lenovo; Lenovo si riserva il diritto di rifiutarsi di fornire i Servizi, qualora la suddetta persona non soddisfi i requisiti in termini di competenza stabiliti da Lenovo o non sia disponibile o collaborativa.
- (5) informare Lenovo ogniqualvolta il cliente desidera aggiungere Prodotti Idonei all'Ubicazione della Risorsa o istituire nuove Ubicazioni. Tali modifiche potrebbero comportare una revisione dei Costi del Servizio;
- (6) informare Lenovo in merito a qualsiasi modifica riguardante l'ubicazione o la configurazione dell'inventario e della capacità di elaborazione dei Prodotti Idonei che rientri nell'ambito del presente Contratto entro un mese dal verificarsi della modifica. Tali modifiche potrebbero comportare una revisione dei costi previsti per il Servizio;
- (7) fornire le informazioni e i materiali richiesti da Lenovo relativamente all'erogazione dei Servizi e comunicare a quest'ultima eventuali modifiche. Lei dichiara che tutte le informazioni fornite a Lenovo sono e saranno veritiere, accurate e non fuorvianti in alcun aspetto sostanziale. Lenovo non è responsabile di eventuali danni, perdite o difetti relativi ai Servizi derivanti da informazioni e materiali da Lei forniti che risultino inaccurati, incompleti o altrimenti non conformi;
- (8) fornire a Lenovo tutte le informazioni diagnostiche (comprese le informazioni su prodotti e sistemi) pertinenti e disponibili relativamente ai problemi con i Prodotti Idonei per cui Lei richiede assistenza;
- (9) fornire a Lenovo accesso sufficiente, libero e sicuro, spazi di lavoro adeguati, forniture, arredi, connessione a Internet ad alta velocità e altre attrezzature necessarie affinché il personale di Lenovo possa erogare i Servizi presso l'ubicazione specificata in precedenza;
- (10) garantire che tutti i codici di accesso forniti da Lenovo siano utilizzati solo dal personale autorizzato;
- (11) fornire a Lenovo l'autorizzazione ad accedere in modalità remota ai Prodotti Idonei affinché quest'ultima possa prestare i Servizi;
- (12) disporre di una connessione elettronica che consenta di inviare report di dati a Lenovo al fine di garantire un utilizzo efficace degli strumenti di servizio menzionati in precedenza. In caso contrario, Lenovo sarà esonerata dall'obbligo di fornire Servizi remoti. Lei è responsabile di fornire a Lenovo l'accesso ai Prodotti Idonei affinché quest'ultima possa prestare i Servizi oggetto del presente Contratto. La mancata fornitura dell'accesso remoto ai Prodotti Idonei potrebbe comportare ritardi nella risoluzione del problema;
- (13) laddove applicabile, prima che Lenovo fornisca il Servizio: seguire le procedure relative all'individuazione e all'analisi del problema e alla richiesta di servizi fornite da Lenovo e proteggere tutti i programmi, i dati e i fondi contenuti in una Macchina;
- (14) seguire le istruzioni di servizio fornite da Lenovo, ad esempio l'installazione di firmware o aggiornamenti software scaricati da un sito Web Lenovo o copiati da un altro supporto elettronico;
- (15) installare sulle Macchine Idonee il software specificato da Lenovo che potrebbe essere necessario all'utilizzo di strumenti elettronici remoti;
- (16) assumersi la responsabilità di installare firmware e aggiornamenti consigliati da Lenovo;
- (17) utilizzare qualsiasi attrezzatura elettronica di diagnostica e distribuzione di servizi fornita da Lenovo

esclusivamente a supporto dei Prodotti Idonei elencati nello Schedule;

(18) proteggere adeguatamente i Prodotti Idonei e tutti i programmi e i dati in essi contenuti ogniqualvolta Lenovo vi acceda;

(19) assumersi la responsabilità della protezione delle informazioni che Lei desidera tutelare e implementare procedure per il recupero di file, dati e programmi perduti o alterati;

(20) utilizzare le informazioni ottenute in virtù del presente Contratto esclusivamente a supporto dei requisiti di elaborazione delle informazioni interni alla vostra società;

(21) consultare regolarmente i siti Web Lenovo specificati nel presente Contratto per verificare eventuali aggiunte, eliminazioni o modifiche apportate ai Prodotti oggetto dei Servizi di cui al presente Contratto;

(22) ottenere eventuali consensi, approvazioni o licenze di cui Lenovo e i rispettivi subappaltatori possano avere bisogno al fine di prestare i Servizi e sviluppare materiali. In particolare, fornire a Lenovo e ai rispettivi subappaltatori il diritto di accedere, utilizzare e/o modificare (ivi compresa la creazione di opere derivate) attrezzature, hardware, software, firmware e altri prodotti e risorse da Lei utilizzate, senza violare i diritti di proprietà e licenza (compresi brevetti e copyright) dei fornitori o dei titolari di tali risorse;

(23) garantire la sottoscrizione di contratti di manutenzione, licenza o altri accordi appropriati con terze parti affinché Lenovo possa prestare i Servizi oggetto del presente Contratto, qualora Lei utilizzi o fornisca a Lenovo informazioni, supporto o materiali di terze parti per la realizzazione di un progetto, compreso, a titolo esemplificativo, il caso in cui Lei utilizzi altri fornitori il cui lavoro potrebbe influire sulla capacità di Lenovo di prestare i Servizi. Salvo diversamente concordato per iscritto, Lei è responsabile della gestione delle terze parti e della qualità delle rispettive prestazioni. Salvo diversamente concordato da Lenovo nel presente Contratto, Lei è il solo responsabile di qualsiasi hardware, software o sistema di comunicazione di terze parti utilizzato in relazione ai Servizi;

(24) ottenere eventuali autorizzazioni e intraprendere ogni altra azione richiesta in base alle leggi applicabili, ad esempio quelle in materia di riservatezza dei dati, prima di divulgare qualsiasi informazione sui vostri dipendenti a Lenovo, clienti o partner. Lei accetta inoltre di garantire che il trattamento dei dati trasferiti o archiviati in un paese diverso dal paese di origine sia conforme alle leggi e alle normative applicabili ai suddetti dati e quando necessario, di ottenere tutti i consensi legalmente richiesti e/o le autorizzazioni per tali trasferimenti;

(25) garantire di essere in possesso di licenze adeguate per tutti i Programmi Idonei per cui richiede i Servizi;

(26) essere responsabile dell'identificazione e dell'interpretazione di tutte le leggi, le normative e gli statuti applicabili al proprio ambiente aziendale e tecnico. Lei deve garantire inoltre che i rispettivi ambienti soddisfino i requisiti di tali leggi, normative e statuti;

(27) fornire le procedure antincendio e di sicurezza applicabili al personale Lenovo che visita le vostre strutture al fine di prestare i Servizi Idonei;

(28) accettare di essere l'unico responsabile di tutti i risultati derivanti dai Servizi.

3. Responsabilità reciproche

Ciascuna Parte si impegna a rispettare le leggi, le normative e le ordinanze applicabili, comprese, a titolo esemplificativo, le normative in materia di importazione ed esportazione, tra cui le leggi statunitensi che vietano o limitano le esportazioni per determinati scopi o verso determinati utenti finali. Ciascuna Parte collaborerà con la controparte fornendole tutte le informazioni necessarie a garantire la conformità alle suddette leggi. Ciascuna Parte invierà all'altra Parte un preavviso scritto prima di fornire a quest'ultima l'accesso a dati soggetti a una licenza di esportazione. Ciascuna Parte offrirà all'altra Parte la possibilità di conformarsi entro un termine ragionevole prima di rivendicare il mancato rispetto degli obblighi contrattuali da parte di quest'ultima. Ciascuna delle Parti è libera di stipulare accordi analoghi con terzi.

B. Servizi Lenovo

1. Termine del Servizio

Lei riconosce che alcuni Prodotti Idonei potrebbero avere un ciclo vita o un uso commerciale limitato per cui Lenovo potrebbe non essere in grado di fornire i Servizi oggetto del presente Contratto durante l'intero periodo di validità dello stesso. Per tali Prodotti Idonei per cui Lenovo abbia annunciato il termine del Servizio ("Termine del Servizio") con un preavviso scritto di tre (3) mesi, Lenovo fornirà i Servizi su una base commerciale ragionevole. Qualora Lenovo non fosse in grado di fornire i Servizi e risolvere i problemi associati a tali Prodotti Idonei, i suddetti Prodotti saranno revocati dai Servizi oggetto del presente Contratto senza ulteriori obblighi delle Parti. Lenovo la informerà in merito a tale Revoca.

2. Orario di servizio

Lenovo fornirà i Servizi durante l'orario di servizio standard ("Orario di Servizio") in base al vostro fuso

orario. L'Orario di servizio per ciascun Prodotto Idoneo è indicato nello Schedule. In alcuni casi, e dietro pagamento di costi aggiuntivi, Lei può concordare con Lenovo un Orario di Servizio alternativo.

C. Condizioni generali

1. Subappaltatori e personale

Al fine di prestare tutti o parte dei Servizi oggetto del presente Contratto, Lenovo si riserva il diritto di utilizzare subappaltatori certificati che agiscano per conto di Lenovo. Lenovo si riserva il diritto di stabilire gli incarichi del proprio personale. Ciascuna Parte è responsabile della supervisione, della direzione, del controllo e della retribuzione del rispettivo personale. Lei comprende e accetta che la fornitura dei Servizi potrebbe richiedere l'impiego di risorse globali.

2. Centro di riparazione Lenovo

Qualora un tipo di Servizio richieda la consegna del Prodotto difettoso a Lenovo, Lei accetta di spedire tale Prodotto debitamente imballato (a carico del mittente, salvo diversamente specificato da Lenovo) presso una sede indicata da Lenovo. Dopo aver riparato o sostituito il Prodotto, Lenovo lo restituirà a Lei a proprie spese, salvo diversamente specificato da Lenovo. Lenovo è responsabile della perdita o dei danni causati al Prodotto durante il periodo in cui tale Prodotto è 1) in possesso di Lenovo o 2) in transito (nei casi in cui Lenovo sia responsabile delle spese di trasporto).

3. Sostituzione

Quando un Servizio implica la sostituzione di un Prodotto o di una parte, il prodotto o la parte sostituita diventa di proprietà di Lenovo e il prodotto di sostituzione diviene di vostra proprietà. Lei dichiara che tutti gli articoli sostituiti sono originali e inalterati. La parte o il prodotto di sostituzione potrebbe non essere nuovo, ma sarà in buone condizioni operative e almeno equivalente, sul piano funzionale, alla parte o al prodotto sostituito. La parte o il prodotto di sostituzione assume lo stato del Servizio di garanzia o manutenzione della parte o del prodotto sostituito. Prima che Lenovo sostituisca una parte o un Prodotto, Lei deve rimuovere tutte le caratteristiche, le parti, le opzioni, le alterazioni o gli elementi correlati non coperti dal servizio Lenovo. Lei accetta inoltre di garantire che l'articolo non è soggetto a obblighi o limitazioni legali che ne impediscano la sostituzione.

4. Garanzia

LENOVO GARANTISCE CHE I SERVIZI VERRANNO EROGATI CON RAGIONEVOLE ATTENZIONE E COMPETENZA, CONFORMEMENTE ALLA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ SPECIFICATA NEL PRESENTE CONTRATTO PER IL SERVIZIO LENOVO INTERESSATO. L'UTENTE ACCONSENTE A COMUNICARE TEMPESTIVAMENTE PER ISCRITTO QUALSIASI GUASTO PER RISPETTARE TALE GARANZIA. QUESTA È L'UNICA GARANZIA CONCESSA AL CLIENTE E SOSTITUISCE QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, SENZA LIMITAZIONE ALCUNA, GARANZIE IMPLICITE O CONDIZIONI DI NON VIOLAZIONE, COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE.

I MATERIALI DA CONSEGNARE - INCLUSA L'IPOTESI IN CUI VI SIANO ACCORDI SCRITTI IN BASE ALLE FUNZIONALITÀ - SONO FORNITI "COSÌ COME SONO", SOGGETTI A QUALSIASI GARANZIA DI LEGGE NON ESCLUDIBILE E LENOVO NON RILASCIATA ALTRE GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN GENERE.

TUTTI I PRODOTTI E I SERVIZI DI TERZE PARTI SONO FORNITI "COSÌ COME SONO", SENZA GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN GENERE. I PRODUTTORI, FORNITORI, SVILUPPATORI, PROVIDER DI SERVIZI, LICENZIANTI O EDITORI TERZI POSSONO FORNIRE AL CLIENTE GARANZIE PROPRIE.

LENOVO NON GARANTISCE IL FUNZIONAMENTO ININTERROTTO O PRIVO DI ERRORI DI MATERIALI O SERVIZI NÉ LA CORREZIONE DI TUTTI I DIFETTI. LENOVO NON È RESPONSABILE DI ALCUN DANNO E NON RILASCIATA DICHIARAZIONI O GARANZIE RELATIVAMENTE ALL'EFFICACIA DEL SERVIZIO DI VALUTAZIONE.

I termini di garanzia applicabili ai programmi software sono disciplinati esclusivamente dai termini di licenza specifici applicabili a tali programmi, a prescindere che la licenza sia rilasciata da Lenovo o da terze parti.

5. Limitazione di responsabilità

5.1 A prescindere da qualsiasi disposizione contraria contenuta nel Contratto di base, laddove applicabile, e salvo divieti o limitazioni ai sensi della legge applicabile che non possano essere modificati o emendati mediante deroga contrattuale, saranno applicate le disposizioni elencate di seguito:

5.2 In caso di azioni legali derivanti da o associate ai Servizi, al presente Contratto o ai Documenti

Contrattuali emessi ai sensi dello stesso, nessuna delle Parti o delle rispettive consociate sarà responsabile nei confronti dell'altra Parte o delle rispettive affiliate dei seguenti eventi, anche qualora sia informata della possibilità del loro verificarsi o qualora tali eventi derivino da contratto, illecito civile (ivi compresa la negligenza) o altro: (a) rivendicazioni di danni da parte di terzi; (b) perdita o danneggiamento di dati; (c) danni speciali, incidentali, indiretti, punitivi, esemplari o consequenziali; o (d) perdita di profitto, attività, fatturato, avviamento o risparmi previsti.

5.3 La responsabilità totale di ciascuna Parte e delle rispettive affiliate per qualsiasi azione legale

derivante da o associata al presente Contratto, a prescindere dalla natura dell'azione o dal sistema di risarcimento, è limitata a (i) 100.000 USD o all'importo equivalente nella valuta locale o (ii) all'importo pagato o pagabile da Lei o dalle rispettive affiliate a Lenovo o alle rispettive affiliate ai sensi del presente Contratto nei ventiquattro (24) mesi precedenti la causa dell'azione.

5.4 I limiti stabiliti nel precedente paragrafo si applicano anche ai subappaltatori e ai fornitori di Lenovo e rappresentano l'importo massimo per cui Lenovo e i rispettivi subappaltatori e fornitori sono collettivamente responsabili.

5.5 Quanto sopra non si applica a: (i) danni derivanti da lesioni personali (inclusa la morte); (ii) danni al patrimonio immobiliare o a beni materiali.

6. Software open source

Lenovo può utilizzare software open source in relazione ai Servizi di applicazione software forniti ai sensi del presente Contratto. I software open source sono concessi in licenza e distribuiti a Lei dai rispettivi distributori e/o titolari di copyright e di altri diritti ("Titolari di Diritti") ai sensi dei loro rispettivi termini e condizioni. Lenovo non fa parte dei Titolari di Diritti né è un distributore dei software open source e fornisce i Servizi per conto vostro in base alle vostre specifiche. Lenovo non concede alcuna licenza di brevetto, esplicita o implicita, né altri tipi di licenza per i software open source. Lenovo utilizza i software open source "così come sono" e non rilascia dichiarazioni o garanzie, né esplicite né implicite, in merito a tali software open source o a qualsiasi prodotto software fornito a Lei ai sensi del presente Contratto e collegato o associato ai software open source. Lenovo non la indennizzerà per rivendicazioni associate alla violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terze parti da parte di software open source, né sarà responsabile dei danni derivanti dall'utilizzo o della distribuzione di tali software da parte vostra. Entrambe le Parti concordano che la modifica o la creazione di opere derivate a partire da software open source non rientra nell'ambito del presente Contratto. Lei sarà informato dell'utilizzo di qualsiasi software open source.

7. Licenza del Programma

I seguenti termini si applicano a ciascun Programma fornito a Lei da Lenovo ai sensi del presente Contratto che non sia altrimenti coperto da un accordo di licenza.

Lenovo le concede una licenza non esclusiva per utilizzare il Programma sulla Macchina Idonea designata da Lenovo, al fine di supportare l'identificazione dei problemi o per altre finalità di supporto di sistema relative ai Servizi.

Lei non è autorizzato a:

(1) modificare le istruzioni o i dati del Programma leggibili dalla Macchina o riunirli in un altro Programma;

(2) disassemblare, decompilare o tradurre altrimenti il Programma, salvo esplicitamente concesso dalla legge applicabile senza possibilità di deroga contrattuale;

(3) concedere in sottolicenza, cedere o trasferire la licenza per il Programma;

(4) distribuire il Programma a terze parti.

LENOVO FORNISCE IL PROGRAMMA SENZA GARANZIE DI ALCUN GENERE, INCLUSA L'IPOTESI IN CUI VI SIANO ACCORDI SCRITTI IN BASE ALLE FUNZIONALITÀ.

Qualora Lenovo non fornisca una copia di backup, Lei può effettuare una copia del Programma a scopo di backup, a patto che riproduca qualsiasi nota di copyright o contrassegno di titolarità. La copia di backup è soggetta agli stessi termini della copia originale.

La licenza concessale termina quando:

(1) il Servizio viene rescisso, revocato o scade senza essere rinnovato;

(2) il Programma non è più necessario ai fini della fornitura del Servizio;

(3) la Macchina Idonea designata da Lenovo per il Programma non viene più utilizzata a scopo produttivo dalla vostra azienda.

8. Indennizzo

Lei risarcirà, indennizzerà e difenderà Lenovo e i rispettivi subappaltatori e consociate da e per qualsiasi richiesta di risarcimento, perdita, responsabilità e danno (comprese spese legali ragionevoli e costi associati a controversie e conciliazioni) derivante da o relativo a rivendicazioni (comprese violazioni di brevetti e copyright) avanzate contro Lenovo e presumibilmente causate dalla mancata concessione, da parte vostra, di consensi, autorizzazioni o licenze che, ai sensi del presente Contratto, potrebbero essere necessari per la fornitura dei Servizi e lo sviluppo di materiali da parte di Lenovo e dei rispettivi subappaltatori. Lenovo sarà manlevata dell'adempimento dei propri obblighi qualora questi siano influenzati dal mancato ottenimento, da parte vostra, di tali autorizzazioni, licenze o approvazioni.

9. Durata

Data di Inizio: 29/03/2020 Data di Fine: 28/03/2021

La durata iniziale minima del presente Contratto è 12 mesi/1 anno a partire dalla Data di Inizio fino alla Data

di Fine ("Durata"), salvo risoluzione o recesso anticipato.

10. Risoluzione

10.1 Definizione

"Risoluzione", "Recesso" e la terminologia similare indica la conclusione dell'intero Contratto relativamente ai Servizi. "Revoca", "revocare" e la terminologia similare indica l'esclusione di un Prodotto Idoneo o di un singolo Servizio dal Contratto.

10.2 Risoluzione per gravi motivi

Previa comunicazione scritta all'altra Parte, ciascuna Parte può unilateralmente risolvere il presente Contratto o richiedere una revoca con effetto immediato, nei seguenti casi:

(1) violazione sostanziale del Contratto purché la Parte inadempiente abbia avuto un (1) mese di tempo per porvi rimedio

(2) stato di insolvenza o dichiarazione di fallimento dell'altra Parte

Lei può inoltre revocare un singolo Servizio mediante un preavviso scritto di un (1) mese e senza incorrere in Penali nei seguenti casi:

(1) il Prodotto Idoneo per cui viene fornito il Servizio viene sostituito da un Prodotto Lenovo equivalente e idoneo per lo stesso Servizio;

(2) il Prodotto Idoneo per cui viene fornito il Servizio non viene più utilizzato a scopo produttivo presso l'Ubicazione della Risorsa. La prova di tale smaltimento e/o interruzione dell'utilizzo deve essere fornita a Lenovo non appena richiesta da quest'ultima. La presente clausola non si applica all'utilizzo dei Prodotti Idonei a scopo di formazione, per soluzioni di backup o in ambienti di test presso l'Ubicazione della Risorsa;

(3) inclusione/trasferimento di un Prodotto Idoneo in un altro contratto o allegato tecnico Lenovo;

(4) l'Ubicazione della Risorsa non è più controllata dalla stessa azienda (ad esempio, le strutture aziendali vengono vendute o chiuse definitivamente); un Prodotto Idoneo o un Servizio viene trasferito in un altro paese all'interno della stessa azienda.

10.3 Recesso

Lenovo può recedere unilateralmente dal presente Contratto o revocare un singolo Servizio comunicando tale decisione con un preavviso scritto di tre (3) mesi.

Lei può recedere unilateralmente dal presente Contratto o revocare un singolo Servizio con un preavviso scritto di tre (3) mesi a decorrere dalla fine del terzo mese solare, in qualsiasi momento durante la Durata prevista, ma non prima di dodici (12) mesi contrattuali a partire dalla prima Data di Inizio del presente Contratto. Lei non può recedere dal presente Contratto né revocare un singolo Servizio con Livelli del Servizio soggetti ad upgrade per Prodotti Idonei coperti da garanzia Lenovo.

10.4 Conseguenze del Recesso

a. Spese

In caso di Recesso o risoluzione per violazione dei termini contrattuali, Lei deve rimborsare a Lenovo le spese e i danni rimborsabili causati fino alla Data di Fine del presente Contratto, ovvero la data di scadenza dello stesso.

b. Altri rapporti commerciali

Ciascuna Parte riconosce che una Risoluzione, Recesso o una Revoca valida esercitata da Lenovo, dall'Utente Finale o dal Rivenditore ha effetti sui rapporti commerciali dell'altra Parte relativi ai Servizi. Le Parti concordano pertanto di comunicare tale Risoluzione, Recesso o Revoca in maniera tempestiva e trasparente nell'ambito di tutti i rapporti commerciali interessati.

In caso di Risoluzione, Recesso o Revoca avviata da una delle Parti del presente Contratto, la Parte esercitante la stessa dovrà assicurarsi che tale Risoluzione, Recesso o Revoca, avvenga nella stessa misura e con gli stessi effetti, relativamente agli accordi o ai Servizi stipulati con il Rivenditore, anticipatamente, contestualmente o senza indebito ritardo. La Parte esercitante deve fornire prova tempestiva di tale Risoluzione, Recesso o Revoca degli accordi con il Rivenditore su richiesta dell'altra Parte.

Il Rivenditore potrebbe applicare Penali che Lei dovrà pagare direttamente al Rivenditore e non a Lenovo. Lenovo invierà una fattura al Rivenditore, il quale a sua volta le invierà una fattura.

11. Modifiche

Lenovo si riserva il diritto di modificare periodicamente l'elenco dei Prodotti Idonei nello Schedule, aggiungendo o rimuovendo i Prodotti Idonei in esso elencati.

Salvo diversamente concordato e laddove consentito dalla legge applicabile, Lenovo può modificare i termini del presente Contratto fornendole un preavviso scritto di tre (3) mesi. Tali modifiche non hanno valore retroattivo.

Lei accetta l'entrata in vigore di tali modifiche alla data specificata da Lenovo nella suddetta comunicazione.

Lei può richiedere a Lenovo di posticipare la data di entrata in vigore di una modifica comunicata a una data successiva del periodo contrattuale in corso. Tuttavia, l'accettazione di tale posticipo è a unica discrezione di Lenovo. Lei accetta che il compimento (o mancato compimento) delle seguenti azioni comporterà l'implementazione delle modifiche a tutti i Servizi applicabili ai sensi del presente Contratto, a partire dalla data di entrata in vigore specificata:

- (1) Lei effettua un nuovo ordine per un Servizio dopo la data di entrata in vigore specificata;
- (2) Lei non si oppone per iscritto a un rinnovo del Contratto entro i trenta (30) giorni successivi alla comunicazione delle modifiche;
- (3) Lei non richiede il posticipo della data di entrata in vigore delle modifiche o il recesso del Contratto entro i trenta (30) giorni successivi alla comunicazione delle modifiche.

12. Elaborazione delle informazioni

Lenovo e rispettivi subappaltatori, consociate, cessionari e partner commerciali pertinenti possono conservare, utilizzare ed elaborare le transazioni e i vostri dati di contatto, nonché altre informazioni da Lei fornite (compresi nomi, numeri di telefono, indirizzi postali e indirizzi e-mail) e necessarie all'esecuzione del presente Contratto, compresi, a titolo esemplificativo, i servizi di garanzia nei luoghi in cui i suddetti soggetti operano. Tali informazioni saranno elaborate e utilizzate in relazione al presente Contratto e ai Prodotti o Servizi. Ciò definisce le finalità del trattamento dei dati personali. Quando Lenovo tratta dati personali si impegna a (i) mantenere tali dati riservati adottando misure di sicurezza e (ii) ad adottare o far adottare le misure legali, organizzative e tecniche richieste al fine di proteggere i dati personali da accesso illegale o accidentale, distruzione, cambio, blocco, copia, trasferimento, diffusione e altre azioni illegali in relazione agli stessi.

Tali informazioni possono inoltre essere fornite ai Rivenditori, come notificato vi, che promuovono, commercializzano e supportano determinati Prodotti Lenovo.

Potranno essere inoltre trasferite da Lenovo da qualsiasi paese a qualsiasi paese nel mondo in cui l'azienda operi e fornite a terze parti che agiscano in nome e per conto di Lenovo in relazione al presente Contratto e ai Prodotti o Servizi. Lenovo potrebbe inoltre divulgare le suddette informazioni ove reso obbligatorio dalla legge. Lei può revocare il presente consenso in qualsiasi momento inviando una lettera a Lenovo.

Tuttavia, Lenovo non venderà né trasferirà altrimenti a terze parti informazioni di identificazione personale ricevute da Lei affinché siano utilizzate a fini di marketing diretto senza il vostro consenso.

Nella misura in cui tali informazioni contengono dati personali, Lenovo agisce quale incaricato (o sub incaricato a seconda dei casi) dei dati da Lei controllati (o trattati) e, se il trattamento è soggetto a obblighi specifici in base alla legislazione locale, Lenovo rispetterà tali obblighi. In ogni caso, Lenovo si impegna a: (i) elaborare solo i dati in conformità con le istruzioni del Cliente/le istruzioni del titolare; (ii) non applicare o utilizzare i dati per uno scopo diverso da quanto stabilito nel presente Contratto né divulgarle ad altre persone (iii) attuare le relative misure di sicurezza richieste da Lei o dal titolare del trattamento. Lei riconosce ed autorizza (o garantisce di raccogliere tutte le autorizzazioni necessarie del titolare, a seconda dei casi) Lenovo a subappaltare una parte dei Servizi a subappaltatori. Se Lenovo subappalta parte dei Servizi ad un subappaltatore, Lenovo farà in modo di avere in atto gli accordi necessari al fine di garantire che il subappaltatore sia vincolato da obblighi rigorosi nei confronti di Lenovo almeno quanto quelli che Lenovo ha verso di Lei.

Lenovo può inoltre contattarla per comunicare problemi a livello di sicurezza, azioni di servizio e ritiri di prodotti. Ove consentito dalla normativa locale, Lenovo può utilizzare queste informazioni per stabilire il vostro livello di soddisfazione rispetto ai propri prodotti o servizi Lenovo o per fornire informazioni su altri prodotti e servizi. Lei può richiedere di non ricevere ulteriori comunicazioni di questo tipo da Lenovo in qualsiasi momento.

13. Forza maggiore

Nessuna delle Parti sarà responsabile nei confronti dell'altra Parte per guasti o ritardi nell'adempimento dei propri obblighi, nella misura in cui tali guasti o ritardi siano causati da incendi, alluvioni, terremoti o altre calamità naturali, guerra, terrorismo, sommosse, disordini civili, rivolte o rivoluzioni, epidemie, guasti alle reti elettriche o alle linee di comunicazione, leggi, normative o ordinanze di tribunale o qualsiasi altra causa vada oltre il ragionevole controllo delle Parti.

14. Dati e database

Salvo diversamente concordato, Lei è responsabile di: (i) qualsiasi dato e contenuto di database che mette a disposizione di Lenovo in relazione ai Servizi oggetto del presente Contratto; (ii) della selezione e dell'implementazione di procedure e controlli concernenti accesso, protezione, crittografia, utilizzo e trasmissione di dati; e (iii) del backup e ripristino e dell'integrità del database e di qualsiasi dato archiviato. In nessun caso Lenovo sarà responsabile dell'eventuale perdita o furto di dati o del contenuto di un database. Le responsabilità di Lenovo in relazione a tali dati o database, compresi eventuali obblighi di

riservatezza e protezione, sono disciplinate dal presente Contratto (il quale prevale su qualsiasi altro accordo di confidenzialità) applicabile alla specifica transazione relativa ai Servizi, nonché dalla Limitazione di responsabilità e da altre disposizioni del presente Contratto.

15. Diritti di proprietà intellettuale

Lenovo o i rispettivi fornitori mantengono la titolarità del copyright di qualsiasi opera preesistente, nonché di qualsiasi opera sviluppata al di fuori dell'ambito del presente Contratto e di eventuali modifiche o miglioramenti apportati a tali opere ai sensi dello stesso. Nella misura in cui siano integrate in un materiale, tali opere sono concesse in licenza in base ai termini delle licenze separate fornite a o concordate con Lei. Lenovo o i vostri fornitori saranno titolari di tutti i copyright sui materiali creati nell'ambito di una transazione relativa ai Servizi. Ai sensi del presente Contratto, per Materiali si intendono opere letterarie o altre opere di autore (tra cui Programmi e codice, documentazione, report e lavori analoghi) che Lenovo potrebbe fornirle nell'ambito di un Servizio. I Materiali non comprendono Programmi, firmware o altri articoli disponibili ai sensi dei rispettivi accordi o licenze.

Lei è autorizzato a utilizzare, eseguire, riprodurre e mostrare qualsiasi opera e Materiale fornito o creato da Lenovo durante la fornitura dei Servizi esclusivamente a beneficio dell'Ubicazione della risorsa che riceve i Servizi.

Ciascuna Parte concede all'altra Parte solo la licenza e i diritti specificati nel presente Contratto e nei contratti di licenza applicabili. Non sono concessi altri diritti o licenze (inclusi i diritti e le licenze oggetto di brevetti) direttamente, implicitamente o in altro modo.

Nessuna delle Parti garantisce all'altra Parte il diritto di utilizzare senza previa autorizzazione i rispettivi marchi, nomi commerciali o altre designazioni (o quelli delle rispettive consociate) in promozioni o pubblicazioni.

16. Riservatezza

"Informazioni Riservate" indica tutte le informazioni che una persona ragionevole riterrebbe riservate in base alla natura di tali informazioni e alle buone prassi commerciali o che le Parti abbiano contrassegnato con la dicitura "Riservato".

Ciascuna Parte è tenuta a: (a) tutelare la confidenzialità delle Informazioni riservate ricevute dalla controparte, in particolare, identificandole e contrassegnandole con la dicitura "Riservato"; (b) utilizzare e consentire l'uso delle Informazioni Riservate esclusivamente ai fini del presente Contratto; (c) non divulgare, pubblicare o diffondere le Informazioni Riservate dell'altra Parte o di altre terze parti (ad esempio, appaltatori) senza la previa autorizzazione della Parte interessata; (d) applicare alle Informazioni Riservate dell'altra Parte lo stesso livello di cautela che utilizzerebbe al fine di prevenire la divulgazione di informazioni riservate di sua proprietà e di uguale importanza e, in ogni caso, un livello di cautela non inferiore a standard ragionevoli; e (e) divulgare le Informazioni Riservate dell'altra Parte solo ai propri dipendenti e a terze parti autorizzate che abbiano una legittima necessità di accedervi e che abbiano sottoscritto un accordo al fine di tutelare tali Informazioni Riservate secondo termini non meno rigorosi di quelli stabiliti nel presente Contratto.

Ciascuna Parte può divulgare Informazioni Riservate alle rispettive consociate e nel corso della cessione dei diritti di pagamento ai sensi di un accordo con terze parti senza il previo consenso dell'altra Parte e in conformità alle condizioni di cui alla lettera (e) della presente sezione. Indipendentemente da una valida autorizzazione concessa ai sensi del presente Contratto o da una divulgazione non autorizzata, le Informazioni Riservate divulgate a terze parti rimangono confidenziali. L'obbligo di riservatezza di ciascuna Parte rimarrà in vigore per un periodo di due (2) anni successivi alla scadenza o alla risoluzione del presente Contratto.

17. Cessione

Nessuna delle Parti può cedere il presente Contratto, in tutto o in parte, senza il previo consenso scritto dell'altra Parte e nessuna delle Parti negherà tale consenso senza una ragione valida. La cessione del presente Contratto, in tutto o in parte, a una consociata o all'organizzazione subentrata a una delle Parti in seguito a fusione o acquisizione non richiede il consenso dell'altra Parte. Lenovo può cedere il proprio diritto ai pagamenti di cui al presente Contratto senza necessità di ottenere il vostro previo consenso scritto.

18. Comunicazioni elettroniche

Nella misura consentita dalla normativa applicabile, ciascuna Parte può comunicare con l'altra Parte mediante mezzi elettronici e tali comunicazioni possono essere accettate come comunicazioni scritte. Un codice identificativo contenuto in un documento elettronico è sufficiente, sul piano giuridico, per verificare l'identità del mittente e l'autenticità del documento.

19. Legislazione applicabile e foro competente

Il presente Contratto è disciplinato secondo il diritto del paese in cui ha sede l'affiliata Lenovo che fornisce i Servizi alla vostra affiliata, a prescindere da eventuali conflitti con disposizioni di legge. Nessuna delle Parti

può intraprendere nei confronti dell'altra Parte un'azione legale relativa al presente Contratto una volta trascorsi più di due (2) anni dall'insorgere della causa di tale azione. I diritti e gli obblighi di ciascuna Parte sono validi solo nel paese in cui viene eseguita la transazione. Nessuna disposizione del presente Contratto può influire sui diritti di legge dei consumatori per i quali non sia prevista la possibilità di deroga o limitazione contrattuale. Salvo diversamente concordato, tutte le controversie devono essere sottoposte ai tribunali competenti della giurisdizione in cui si trova la sede principale di Lenovo nel paese in questione. Il presente Contratto di servizio non è soggetto alla Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni.

20. Clausola di sopravvivenza

Le condizioni del presente Contratto che per propria natura resteranno in vigore anche dopo la scadenza naturale o la conclusione del Contratto o dei Servizi (compresi, a titolo esemplificativo i termini della sezione Limitazione di responsabilità e Diritti di proprietà intellettuale) continueranno a essere vincolanti anche dopo tale scadenza o conclusione.

21. Clausola salvatoria

Qualora una delle disposizioni del presente Contratto sia ritenuta, in tutto o in parte, non valida, non applicabile o illegale da un tribunale o da una giurisdizione competente, dovrà essere annullata, ferma restando la piena validità delle restanti disposizioni.

22. Allegati

I seguenti documenti sono allegati al presente Contratto di cui formano parte integrante:

23. Contratto completo

Il presente Contratto ed eventuali altri termini e condizioni in esso integrati mediante riferimento costituiscono l'intero Contratto relativo ai Servizi e sostituiscono qualsiasi precedente comunicazione, dichiarazione, intesa, garanzia, promessa, accordo o impegno (scritto o verbale) tra Lei e Lenovo in relazione all'accordo per i Servizi.

Salvo diversamente concordato nel presente Contratto o altrove, termini, descrizioni di Prodotti, allegati tecnici o altri Documenti Contrattuali aggiuntivi o differenti diverranno parte del presente Contratto qualora ciò sia concordato per iscritto e firmato da entrambe le Parti, specificatamente se questo Contratto è incluso o in riferimento. Eventuali termini aggiuntivi o diversi contenuti in qualsiasi altra comunicazione scritta (ad esempio, in un ordine di acquisto) sono considerati nulli e privi di effetto in assenza dell'autorizzazione scritta di Lenovo.

24. Conflitti

In caso di conflitto tra il presente Contratto, i rispettivi Allegati o qualsiasi altro documento facente parte del presente Contratto, sarà applicato il seguente ordine consecutivo di prevalenza:

- (1) Documenti Contrattuali successivi elaborati ai sensi del presente Contratto e ad esso relativi (laddove presenti);
- (2) Allegati del presente Contratto
- (3) Il presente Contratto
- (4) Contratto di base (laddove applicabile)
- (5) In caso di dubbi, il documento più recente prevale su quello precedente.
- (6) In caso di dubbi, l'allegato prevale sul documento a cui è allegato.

25. Validità

Lenovo accetta di fornire i Servizi descritti nel presente Contratto a patto che Lei li accetti, senza modifiche, firmando lo spazio fornito di seguito entro il 31/12/2020

Ciascuna Parte accetta i termini del presente Contratto sottoscrivendolo a mano o, laddove consentito dalla legge, elettronicamente. Qualsiasi riproduzione del presente Contratto e dei rispettivi Allegati e Modifiche effettuata mediante mezzi affidabili (quali fotocopiatrici o fax) è considerata una copia originale.

1. Allegato – Descrizione dei Servizi

Numero di Contratto Base: Codice Schedule: ZKHNJD Durata del Contratto:

Servizi: ZKHNJD Data di Inizio: 29/03/2021

vigore dello Schedule: 22/12/2020 Data di Fine: 28/03/2022

Il Vostro Codice Cliente: Data della Proposta: 21/12/2020 Periodo di Rinnovo: 12 mesi

Elenco Prodotti:

BladeCenter HS22 7870 C3G 06H8386 29/03/2021 28/03/2022 1 Post Warranty Service PW Tech Install, SBD 24x7 E

BladeCenter HS22 7870 C3G 06H8388 29/03/2021 28/03/2022 1 Post Warranty Service PW Tech Install, SBD 24x7 E

BladeCenter HS22 7870 C3G 06H8391 29/03/2021 28/03/2022 1 Post Warranty Service PW Tech Install, SBD 24x7 E
BladeCenter HS22 7870 C3G 06H8394 29/03/2021 28/03/2022 1 Post Warranty Service PW Tech Install, SBD 24x7 E
Bladecenter H 8852 4SG KD826Y9 29/03/2021 28/03/2022 1 Post Warranty Service PW Tech Install, SBD 24x7 E

Tali sistemi vengono supportati come indicato di seguito nell'allegato documento B (**Operational Guide for EMEA Services Contracts**).

Per quanto riguarda lo storage Nseries seguito indicato:

2862 1301667
2862 1301668
2863 1323151
2863 1234567

essendo in EOS (end of support) da parte del Vendor verranno mantenuti, con gli stessi livelli di SLA (ovvero per i tempi di risposta ma NON riguardo a firmware & software) e periodo direttamente dalla scrivente ditta aprendo una chiamata alla mail: assistenza@ksi.it o telefonando al nr. 06.54831002.

ALLEGATO B

Lenovo Data Centre Group

Operational Guide for EMEA Services Contracts

Table of Contents

1. DOCUMENT HISTORY _____	11
2. DEFINITIONS _____	11
3. WARRANTY, MAINTENANCE AND SERVICE DEFINITIONS _____	12
4. CUSTOMER REPLACEABLE UNITS _____	16
5. SERVICE DELIVERY METHODS (SDM) _____	17
6. SERVICE HOURS _____	17
7. RESPONSE TIME DEFINITIONS _____	18
8. HANDLING OF A CUSTOMER SERVICE REQUEST _____	19
9. REESTABLISHMENT FEE _____	19
10. AVAILABLE SERVICE OFFERINGS _____	20

1. Document History

V1.0	29/02/2016	Lenovo initial version
V1.1	07/04/2016	General Updates
V1.2	15/04/2016	Minor format updates
V1.3	22/8/2016	Align Operational Guide with Service Agreement, e.g. definitions.
V1.4	9/9/2016	Review after CBSO Workshop and reflecting alignment with Harmonized SKU Portfolio
V1.6	2/11/2016	Update and Clarification after LSCS Launch
V2.0	09/01/2017	Further clarifications added and change to Lenovo Global Technology
V2.1	01/12/2017	Added Premier, Installation and ESS. Other minor changes for clarification
V 2.2	01/03/2018	2018 Version
V 4.0	01/12/2019	2019 Version

2. Definitions

Lenovo GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES means the Lenovo Global Technology Group Services Division.

“Customer” in this Operational Guide means the End User and Reseller (including distributors), as applicable.

“Service” means the performance of a task; the provision of advice or assistance; or access to a resource such as an information data base that Lenovo makes available to you under this Agreement.

“Product” means any Lenovo branded or third party Machine or Program for which Lenovo provides Services under this Agreement.

“Machine” means Lenovo branded or third party personal computers, server or storage devices and accessories. Machine does not include any Programs.

“Program” means Lenovo branded or third party computer software (whether pre-loaded or provided separately, installed subsequently, or otherwise) and related licensed materials such as documentation. Third party Programs are Programs licensed or sublicensed by a third party to you and distributed by Lenovo.

3. Warranty, Maintenance and Service Definitions

3.1 Warranty Service (WS)

The warranty Service (“Warranty Service”) for a given Machine type/model is determined by the Lenovo Product division from a predefined set of Warranty Service options. Each Warranty Service option is defined by a combination of:

- duration of Warranty Service: Expressed in months or years (Warranty Period)
- Service Hours per day and days per week
- applicable Service Delivery Method (SDM) of Warranty Service
- a type and level of response time target (e.g. a target onsite response time)

Only one Warranty Service option is available per Machine type/model. The eligibility of the Warranty Service is defined at the time of purchase for the Lenovo CSU Products and installation date for Lenovo Install Products. More information on Lenovo Machines warranties and license information is available at <https://pcsupport.lenovo.com/lu/en/solutions/ht503310>

3.2 Maintenance Post Warranty Services (PWS)

The Maintenance Service for a given Machine type/model is determined by Lenovo Data Centre Group Services Planning Group from a predefined set of Maintenance Service options. Each Maintenance Service option is defined by a combination of:

- Service Hours per day and days per week
- an applicable Service Delivery Method (SDM)
- a type and level of response time target (e.g. a target onsite response time)
- addition of Premier Support to another PWS
- addition of Your Drive Your Data (YDYD) also known as Hard Drive Retention to another PWS

Post Warranty Maintenance Service on a given Lenovo Product can only commence after the Warranty Service has expired.

Only one Maintenance Service option can be applied per Machine type/model at any given time.

3.3 Warranty Service Upgrade (WSU)

Warranty Service Upgrades are available to enhance the level of Service from the Warranty Service associated with the Machine type/model and can include single elements or a combination of:

- upgraded Service Delivery Method (SDM)
- higher levels of Service Delivery Response
- extended Service Hours
- addition of Premier Support to another WSU
- addition of Your Drive Your Data (YDYD) also known as Hard Drive Retention to another WSU

The Warranty Service Upgrade acquired for a given Lenovo Product must co-terminate on the same date as the Warranty Service of that Lenovo Product.

3.4 Premier Support or Premier Service

Premier Service provides an upgrade to the Remote Service elements provided to Customers on specific Premier entitled machines. It does not modify the underlying Hardware Service Upgrade, the On-site Service Delivery or Service Delivery Methodology. The additional features are:

- Access on a 24x7 basis (including holidays) for select countries and select languages to remote Lenovo Customer service and support of Lenovo Products.
- Access to a Premier Support consultant to act as single point of contact (“SPOC”) to address Customer reported issues to Lenovo. A SPOC means a person or department serving as the focal point or coordinator of information.
- Access to third-party collaborative software support on Lenovo solution where Customer has purchased third-party software as part of a Lenovo solution. If Customer opens a service request with Lenovo and Lenovo determines that the problem arises in connection with an eligible third-party vendor’s software commonly utilized in conjunction with Lenovo products covered by an active Lenovo warranty or maintenance contract, Lenovo will provide third-party collaborative software support under which Lenovo: (i) serves as a SPOC; (ii) contacts the third-party vendor on Customer’s behalf; (iii) provides problem determination information to third-party vendor; and (iv) continues to monitor the problem and obtain status and resolution plans from the vendor (where reasonably possible). To be eligible for third-party collaborative software support, Customer must have the appropriate active support agreements and entitlement directly with the respective third-party vendor. Once reported, the third-party vendor is solely responsible to provide all support, technical and otherwise, in connection with resolution of the Customer’s problem. **LENOVO IS NOT RESPONSIBLE FOR THE PERFORMANCE OF OTHER VENDORS’ PRODUCTS OR SERVICES.**
- Access to remote system analysis report on Customers’ Lenovo solution. Parties shall mutually agree on system requirements and access levels required to obtain system analysis report. Customers must provide systems information to Lenovo for remote system analysis report.

Premier Support does not include:

- Project management or administrative assistance.
- Activities such as installation, de-installation, relocation, preventative maintenance, training assistance.
- Remote system analysis report does not include remediation or resolution of any issues.

Additional Premier Support Options are available at additional cost to include:

- Support for SAP Environments
- Support for GFPS environments

Premier Support is provided by a dedicated, separate support process. Incidents need to be opened and tracked via the Premier Support Consultants not via the standard support procedures. Support details (country specific phone numbers and eSupport process) for machines which are covered by Premier support can be obtained by entering the machine details at the following url:

<https://datacentersupport.lenovo.com/gb/en/supportphonenumberlist>

Premier support can only be added to a machine that also has Lenovo service coverage , it cannot be added to a machine which is only under warranty coverage or out of service coverage.

3.5 Basic Hardware Installation

This project based service covers the basic installation of hardware into a customer environment. The standard scope is:

- Scheduling the installation appointment for Customer
 - Pre-Installation Checklist provided to Customer to prepare for installation service
- Technician arrives onsite removes product from box
- Visual inspecting for damage

- Installation of the product
- Physically connect equipment
- Power on racks and towers
- Update firmware and BIOS
- Clean up packaging materials
- Build or construct customer supplied Rack
- Install one or more support devices into the Rack
- Operation Verification

3.6 Enterprise Software Support

Enterprise Software Support makes it easy to get comprehensive assistance for a wide range of server operating systems and Microsoft® server applications. A single call to just one number connects you to extensive expertise for troubleshooting, problem resolution, assistance with documentation, and many other common questions. Around-the-clock availability for critical problems plus unlimited calls and incidents help customers address challenges fast, without incremental costs. Enterprise Software Support is an additional support service providing customers with software support on Microsoft, RedHat, and VMWare applications and systems

3.7 Your Drive Your Data

Your Drive Your Data (YDYD) otherwise known as '*Keep Your Hard Drive*' or HDDR is an additional option to another service upgrade.

Upon your request Lenovo will modify its Service for Eligible Machines to allow you to retain a defective hard drive that is replaced in the course of Services by Lenovo. If your reported problem requires the replacement of hard drive, a replacement will be supplied by Lenovo and the removed defective hard drive will be provided to you as your property for disposal by you.

You agree to:

- identify a customer representative to receive the retained defective device from Lenovo;
- refrain from placing the defective device into productive use; and
- dispose of all retained devices in compliance with applicable environmental laws and regulations.

Eligible parts for Your Drive Your Data services are:

Hard Drives designed to operate in Hard Drive Bay, Solid State Drive designed to operate in Hard Drive Bay, Flash I/O Drive as add-on card and Flash memory module (Flash DIMM) and Lenovo Server USB flash keys

Lenovo is not responsible for the loss or disclosure of, or damage to, any data that may be contained on a removed defective device. Any removed device that is not returned to Customer will be Lenovo's property.

3.8 Technical Account Management (“TAM”)

Lenovo provides Technical Account Management by an assigned single point of contact. The technical account manager assigned by Lenovo provides consulting and post-sales life-cycle management on Lenovo products.

Standard offering covers:

- direct access to an assigned account manager who shall act as a single point of contact for Customer
- escalation management for incident management issues
- face to face business review meetings with the customer either once (1) per quarter or on mutually agreed upon meeting frequency
- mutually agreed Customer support plan to cover all of Lenovo entitled products
- recommendations in the areas of the Customer’s support service experience, service delivery metrics and desired service outcomes.

Described is the standard offering scope and it can be overridden based on the requirement which is documented in the statement of work.

4. Customer Replaceable Units

4.1 CRU Definition

Customer Replaceable Units (CRUs) are Machine components which can be replaced by a non-technical person. Lenovo identifies CRUs as either Tier 1 or Tier 2. For Tier 1 CRUs, during the Warranty Period, unless stated otherwise, the Customer is responsible for replacing a failing CRU with a Lenovo supplied replacement CRU. If the Customer requests Lenovo to install the CRU then this will be separately charged. For Tier 2 CRUs, the Customer may either install the CRU him/herself or request Lenovo to perform the installation at no additional charge. CRU information and replacement instructions are shipped with the Machine and are available from Lenovo at any time at the Customer's request.

CRU replacement by Lenovo under Maintenance Service depends on the Service Delivery Method selected by the Customer.

4.2 CRU Warranty Service

If the Machine cannot be fixed with the help of Lenovo remote support, and if the identified failing component is a mandatory Customer Replaceable Unit (Tier 1 CRU), Lenovo will ship a CRU to the Customer for replacement by the Customer. If Lenovo instructs the Customer to return the defective CRU then Customer is responsible for returning it to Lenovo in accordance with Lenovo's instructions. If Customer does not return the defective CRU, as per Lenovo instructions, within the indicated maximum timeframe after receipt of the replacement CRU, then Lenovo may charge the Customer for its cost and handling.

The same process is applicable for optional CRU (Tier 2 CRU) unless the Customer has requested Lenovo to Service via the warranty in place for the Machine.

A customer may purchase a "YourDriveYourData" offering or Hard Drive Retention Offering to avoid the requirement to return defined parts to Lenovo.

4.3 CRU Warranty Upgrade or Maintenance Service

If a Machine contains one or more Customer Replaceable Units then the Customer may select either a Service including CRU replacement by Lenovo or a Service where Customer is responsible for CRU replacement. If the Customer has elected to replace CRUs then the Service Delivery Method assigned is defined as "limited" or "Parts Delivered". The delivery and return process is as described above under CRU Warranty Service.

5. Service Delivery Methods (SDM)

The following Onsite Service Delivery Methods (SDM) are available:

“Technician Installed” or “Tech Install” otherwise known as Lenovo Onsite Repair (IOR)

If the Machine cannot be fixed with the help of Lenovo remote support, the repair activity is performed by a Lenovo representative at the Customer’s site.

Note: This Service includes replacement of CRU components, Tier 1 and Tier 2, by Lenovo.

“Parts Delivered” otherwise known as Lenovo OnSite Repair Limited (IOL)

Service is the same as Lenovo On-site Repair (IOR) above with the exception that the Customer is responsible for replacement of Tier 1 CRUs and may optionally request Lenovo to install Tier 2 CRUs.

The Lenovo representative will replace non-CRU parts at the Customer’s site.

6. Service Hours

Service Hours define Lenovo’s operational hours during which Maintenance or Warranty Service support is provided to the Customer according to the entitled Service Level. Independent of the defined Service Hours, the Customer is able to place a Service request 24x7 either by voice or electronically, however Lenovo will only action this Service request during the applicable Service Hours.

Service Hours are based on the time zone of the country/geography where the Machine is located. The Service Hours, starting and finishing, times may vary by country due to local customs. Country Details are provided at the end of this document.

Premier Support (remote) is available 24x7 in all countries where Premier is announced for entitled machines. Premier support is in local language during office hours in selected countries. Contact your Lenovo Seller or see www.lenovo.com for details.

7. Response Time Definitions

A response time specifies the duration of a Service response. The response time provides the Customer with either an indication of the average duration (for standard Services) or a maximum duration (for Committed Services Levels)

The response time is calculated within the applicable Service Hours for the Service, irrespective of Customer's call time.

7.1 Response Time Types

For a given Service Delivery Method one or more of the following response time types can apply:

Contact Time (CNT) is the period of time between when the Customer's Service request is registered in Lenovo's "Call Management System" and when the Customer is contacted by a qualified representative as a first step of problem determination or resolution.

On-site Response Time (ORT) - of Service representative and parts is the period of time between the Customer's Service request registration in Lenovo's "Call Management System" and the Service representative arriving at the Customer's location for repair/exchange where the agreed action plan determines that an onsite response or courier is required. **Depending on the Response Objective (see section 7.2) there may be an additional period required for Problem Determination which typically lasts 2 hours. If not specified otherwise then this is the default Response Time type.**

Parts Arrival Time (PAT) is the period of time between the Customer's Service request registration in Lenovo's "Call Management System" and the arrival of the part, required to restore the defective Machine to working condition, at the Customer's Machine location.

7.2 Response Time Objectives

Response Time Objectives need to be understood in conjunction with the Service Delivery Method as detailed in Section 5.

Target Response Time: Target Response Times indicate the average duration of a Service response. Target Response Times are expressed in business days as follows:

- **SD:** Same Day (previously SBD) *
- **NBD:** Next Business Day
- **2BD:** Second Business Day
- **x Hours:** The number of Hours after Problem Determination has completed and Action Plan agreed.

Target Response Times depend on the time the Service request is registered. For all Service requests placed by the Customer, the Latest Call Registration (LCR) applies and indicates the latest time at which Lenovo can register a call in order to achieve the Target Response Time.

(*) When a SD Response Time target is combined with 24x7 Service Hours (refer to section 6), calls will be served with an average of six (6) hours response after their registration in Lenovo's "Call Management System".

It should be noted that average targets are set for guidance only and that actual times will vary by complexity of Service request.

7.3 Committed Services Levels

Committed Service Levels need to be understood in conjunction with the Service Delivery Method as detailed in Section 5.

Committed Service Levels are available to enhance the level of Service from the Warranty or Maintenance Service associated with the Lenovo Product. The Service Upgrade options are as follows:

CNT: Contact Time

ORT: Onsite Response Time with parts

CSR: Committed Service Repair, otherwise known as “Committed Fix”

The above Service Upgrade options are based upon a maximum specified timeframe during Service Hours and measured from call registration time. Failure by Lenovo to achieve such commitments may result in the payment to the Customer of Service Credits.

The availability of Service Upgrade options may differ upon Customer geographic location.

Committed Response Time: Committed Response Times indicate the maximum duration before the indicated Service response after service request registration. Committed Response Times are expressed in business hours or days. Service Levels availability will vary based on country and product.

7.4 ‘Simplified Portfolio’ Descriptions

Some Services may additionally be described using Simplified Portfolio descriptions. These include Foundation, Essential and Advanced. These terms do not alter the underlying service levels, service hours or service delivery methodology attached to the service and are only marketing descriptions.

8. Handling of a Customer Service Request

A Service request received by Lenovo is recorded in the Lenovo “Call Management System” and after verification of Service entitlement against contracted Service, routed to the appropriate “Support Centre”.

Lenovo will perform problem determination remotely. The Customer is required to work with Lenovo during problem determination and to perform those activities that Lenovo may request. The objective of problem determination is to identify whether the problem resides with the Lenovo Machine covered by the contracted Service or with other Machines or software Programs. If the problem determination result is that the failing Machine is covered by the contracted Service, then repair Service will be started in accordance with the contracted Service Level.

9. Reestablishment Fee

If a Product has not been under Lenovo warranty Service or Lenovo maintenance Service for at least 90 days and you subsequently request to include this Product under this Agreement for reestablishment of Services for this Product, a fee will be applied ("Reestablishment Fee"). The Reestablishment Fee is based on the post warranty SBD 11x5 service charge for the number of days lapsed coverage, up to an amount equal to 365 days of the applicable maintenance service fees for this Product.

10. End Of Service (“EOS”) Support

Some of the products may have a limited life span or commercial use. Lenovo might not be able to provide specific services SLA under contract during the entire term of the contract. Lenovo announces the end of service ("EOS"). For machines under contract Lenovo sends a three months prior written notice. For such products Lenovo will provide the services using “Best effort” approach”. If Lenovo is unable to provide services and solve the problem for EOS products, the relevant product will be withdrawn from the services contract without further obligations of the parties. Lenovo will inform you of such a withdrawal.

11. Termination

Either Party can terminate a contract or withdraw individual machines upon prior written notice to the other party.

Termination reasons are split into two groups. There are different specific termination rules that apply for every group.

A/ Termination for cause

B/ Termination for convenience

For a termination or withdrawal, you will pay Termination fee. Charges will be calculated based on duration of a contract and period when termination or withdrawal is done.

For any unused service of a prepaid period you will receive a prorated refund.

12. Available Service Offerings

Service Offerings are described with a combination of Service Delivery Method, Service Hours and Response Time.

Not all offerings are available in all countries and geographic limitations may apply. Please contact your Lenovo Seller or Business Partner for further details or refer to Service Locator Tool *.

*Coverage limited - [Locator Tool](#)

Country	9X5 Remote (Prime Shift)	24x7 Remote (Full Shift)	24x7 Onsite Support	11x5 Onsite Support
Italy	N/A	N/A	24 hours a calendar day, 7 days a week including national holidays	11 hours a business day, 5 business days a week from 07.00 hrs to 18.00 hrs, Monday to Friday, excluding national holidays