

Contrat de services de centre de données Lenovo

AVIS : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS SUIVANTES. LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES DE CENTRE DE DONNÉES LENOVO (« CONTRAT ») EST UN CONTRAT LÉGAL CONTRAIGNANT ENTRE LA FILIALE LENOVO IDENTIFIÉE CI-DESSOUS (« LENOVO » OU « NOUS ») ET VOUS. EN UTILISANT UN SERVICE OU EN VOUS ENREGISTRANT AUPRÈS D'UN SERVICE, VOUS ACCEPTEZ CES CONDITIONS. SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS LES ACCEPTER, MERCI DE NE PAS UTILISER OU ENREGISTRER LE SERVICE ET D'EN INFORMER LENOVO OU VOTRE VENDEUR DANS LES TRENTE (30) JOURS SUIVANT LA DATE D'ACHAT POUR ANNULER ET OBTENIR UN REMBOURSEMENT. UNE FOIS QUE VOUS AUREZ ENREGISTRÉ CE SERVICE, LENOVO NE FOURNIRA PAS DE REMBOURSEMENT.

Entité contractante :

Le présent Contrat est conclu entre Lenovo et vous dans le marché dans lequel vous avez acheté le service. Si aucune filiale du marché d'achat n'est identifiée par Lenovo, l'entité contractante de Lenovo est Lenovo Global Technology HK Ltd.

1. Ce que couvre ce Contrat :

Le présent Contrat, ainsi que la Déclaration de garantie limitée, constituent l'accord intégral entre Lenovo et vous concernant l'Extension de garantie, la Mise à niveau de garantie, l'Après-garantie et les Autres services (constituant chacun un « Service »), vendus à travers un numéro de référence, en ce qui concerne les produits spécifiés sur votre facture ou confirmation de commande. Il remplace toute communication orale ou écrite antérieure entre Lenovo et vous concernant un Service. Toute condition supplémentaire ou différente dans tout bon de commande ou communication écrite de votre part sera considérée comme nulle et non avenue. Le présent contrat modifie la Déclaration de garantie limitée uniquement tel qu'indiqué ci-dessous. **Le présent Contrat comprend des descriptions des Services disponibles via un numéro de référence. Les services ne sont pas disponibles dans toutes les régions ou tous les marchés.** Le présent contrat s'applique uniquement au Service que vous avez acheté. Tout Service acheté dans le cadre du présent contrat sera fourni conformément aux descriptions correspondantes ci-dessous.

2. Ce que le présent contrat ne couvre pas :

Le présent contrat ne couvre pas ce qui suit : (i) le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un produit ; (ii) la perte ou l'endommagement de vos données ; (iii) les logiciels, qu'ils soient fournis avec un produit ou installés ultérieurement ; (iv) les pannes ou dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un abus, d'un accident, d'une modification, d'un environnement physique ou opérationnel inadéquat, de catastrophes naturelles, de surtensions, d'un entretien inadéquat ou d'une utilisation non conforme aux informations ; (v) les dommages causés par un fournisseur de services non autorisé ; (vi) les défaillances ou dommages causés par des produits tiers, y compris ceux que Lenovo peut fournir ou intégrer dans le produit Lenovo à votre demande ; (vii) des produits ou des pièces d'un produit Lenovo ou d'un produit autre que Lenovo portant une étiquette d'identification altérée ou dont l'étiquette d'identification a été retirée ; (viii) des accessoires, des fournitures, des périphériques de fusion E/S et à semi-conducteurs au-delà de leur limite de lecture/écriture ou d'usure, et de certaines pièces, telles que les batteries, les cadres et les couvercles, ou (ix) tout défaut préexistant de votre produit survenu au plus tard à la date du présent Contrat.

3. Enregistrement et activation du service

L'enregistrement et activation du service est le processus par lequel Lenovo autorise votre produit matériel auprès du service auquel vous l'avez acheté. Vous-même ou toute personne autorisée en votre nom devez enregistrer votre service auprès de Lenovo dans les trente (30) jours suivant la date d'achat. Selon le Service acheté, une Activation peut être requise en plus de l'enregistrement.

Le processus d'Activation fournit les données de localisation requises pour fournir des niveaux de service spécifiques. Lesdits services sont détaillés dans la section 4 ci-dessous.

4. Offres de services

Les conditions d'offre ci-dessous s'appliquent au service correspondant que vous avez acheté. Ces offres de service sont uniquement compatibles avec certains produits. La fourniture desdits services dépend de la disponibilité des pièces de remplacement.

4.1. Extension de garantie

La durée de l'Extension de garantie de votre produit coïncidera avec la période d'achat commencée à la date de début de votre période de garantie de base initiale. Ce Service doit être acheté et enregistré pendant la période de garantie initiale de votre produit.

4.2. Mise à niveau de la garantie et Service après-garantie (également appelé Service de maintenance)

Le type de service de votre Déclaration de garantie limitée et toute Extension de garantie applicable seront mis à niveau selon le type de service ci-dessous, conformément à la Mise à niveau de garantie que vous achetez.

Le service n'est disponible pour les machines Lenovo que si la Mise à niveau de la garantie a été achetée et enregistrée pendant la période de garantie initiale de la machine ou pendant l'après-garantie si la machine est en bon état de fonctionnement, tel que déterminé par Lenovo. Nous nous réservons le droit d'inspecter une Machine dans un délai d'un mois à compter de la date d'achat du Service. Si la Machine n'est pas dans un état acceptable en vue du Service, tel que déterminé par Lenovo, nous vous en informerons, ainsi que des coûts pour mettre la machine en état de marche ou pour mettre fin à la couverture d'après-garantie.

En cas d'écart entre la fin de la période de garantie des machines, l'achat et l'enregistrement d'un contrat de maintenance d'après-garantie, Lenovo se réserve le droit de refuser le service pendant les 30 premiers jours de la période d'après-garantie. En outre, il est impératif que la machine soit en bon état de fonctionnement au début de la période de couverture et soit mise à disposition de Lenovo à des fins de vérification.

Définitions/Descriptions de services

Unité remplaçable par l'utilisateur (« CRU »)

Lenovo vous enverra des CRU à installer. Les CRU de niveau 1 nécessitent peu de compétences pour être installées, tandis que les CRU de niveau 2 requièrent des compétences et des outils techniques. Vous pouvez demander à un Prestataire de services agréé par Lenovo d'installer des CRU de niveau 2, selon le type de service de garantie indiqué pour votre machine. Lenovo spécifie dans les matériaux livrés avec une CRU de remplacement si une CRU défectueuse doit être renvoyée. Si un retour est requis, 1) les instructions de retour et un conteneur sont expédiés avec le CRU de remplacement ; et 2) le CRU de remplacement vous sera facturé si Lenovo ne reçoit pas le CRU défectueux.

Vous trouverez une liste des CRU et leur désignation dans la publication livrée avec votre produit ou à l'adresse www.lenovo.com/CRUs.

Unités de remplacement sur site (« FRU »)

Si votre pièce de remplacement n'est pas considérée comme une CRU, il s'agit d'une unité remplaçable sur site (FRU). L'installation d'une FRU sera assurée par un technicien de maintenance.

CRU installée par un technicien. Si un problème survenu sur votre produit peut être corrigé à l'aide d'une CRU, un technicien de service se rendra dans vos installations, selon votre type de service applicable, pour installer la CRU. Le remplacement de pièces par une CRU relève de votre responsabilité en vertu de la Déclaration de garantie limitée. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit.

Services sur site

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit. Veuillez vous reporter à l'annexe pour les variations spécifiques de chaque marché.

Pièces fournies

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone et qu'une pièce CRU est nécessaire, Lenovo enverra une CRU de remplacement à votre adresse. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone et qu'une pièce FRU est requise, un technicien se rendra dans vos installations. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit.

Pièces installées par le technicien

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit.

Heures de Couverture de services sur site

Couverture 9 x 5 : 9 heures par jour, 5 jours par semaine, durant les heures normales de bureau, hors jours fériés locaux et nationaux

Couverture 24 x 7 : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an

Délais d'intervention

Un objectif de délai d'intervention de 8 heures est la période de temps pendant laquelle le dépannage téléphonique est mené à bien et enregistré, jusqu'à la livraison de la CRU ou l'arrivée d'un Technicien de service et d'une pièce dans les installations du Client en vue de la réparation. Cette période de 8 heures s'ajoute au temps moyen de détermination du problème de 2 heures à partir de l'appel initial visant à ce que les deux parties déterminent le problème et définissent le plan d'action requis.

Un objectif de délai d'intervention de 4 heures est la période de temps pendant laquelle le dépannage téléphonique est effectué et enregistré, jusqu'à la livraison de la CRU ou l'arrivée d'un Technicien de service et de la pièce dans les installations du Client en vue de la réparation. Cette période de 4 heures s'ajoute au temps moyen de détermination du problème de 2 heures à partir de l'appel initial visant à ce que les deux parties déterminent le problème et définissent le plan d'action requis. Veuillez vous reporter à l'annexe pour les variations spécifiques de chaque marché.

Un objectif de délai d'intervention de 2 heures est la période de temps pendant laquelle le dépannage téléphonique est effectué et enregistré, jusqu'à la livraison de la CRU ou l'arrivée d'un Technicien de service et de la pièce dans les installations du Client en vue de la réparation. Cette période de 2 heures s'ajoute au temps moyen de détermination du problème de 2 heures à partir de l'appel initial visant à ce que les deux parties déterminent le problème et définissent le plan d'action requis. Veuillez vous reporter à l'annexe pour les variations spécifiques de chaque marché.

Une réparation de service validée (CSR) de 24 heures est la période qui s'écoule entre l'enregistrement de la demande de service dans le système de gestion des appels de Lenovo et la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de maintenance. La mention « Conformité rétablie » signifie que le périphérique est prêt à fonctionner, mais n'englobe pas le chargement des systèmes d'exploitation, des applications métier et/ou des données client. Veuillez vous reporter à l'annexe pour les variations spécifiques de chaque marché.

Une Réparation de service validée (CSR) de 8 heures est la période qui s'écoule entre l'enregistrement de la demande de service dans le système de gestion des appels de Lenovo et la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de maintenance. La mention « Conformité rétablie » signifie que le périphérique est prêt à fonctionner, mais n'englobe pas le chargement des systèmes d'exploitation, des applications métier et/ou des données client.

Une réparation de service validée (CSR) de 6 heures est la période qui s'écoule entre l'enregistrement de la demande de service dans le système de gestion des appels de Lenovo et la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de maintenance. La mention « Conformité rétablie » signifie que le périphérique est prêt à fonctionner, mais n'englobe pas le chargement des systèmes d'exploitation, des applications métier et/ou des données client. Veuillez vous reporter à l'annexe pour les variations spécifiques de chaque marché.

Les conditions ci-dessous s'appliquent à l'offre de Service après-vente et de Mise à niveau du service sous garantie que vous avez acheté.

a. Pièces fournies le jour ouvrable suivant

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone et qu'une pièce CRU est nécessaire, Lenovo fournira des efforts commercialement raisonnables pour qu'une CRU de remplacement soit livrée sur votre site le Jour ouvrable suivant. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone et qu'une pièce FRU est requise, un technicien se rendra dans vos installations le Jour ouvrable suivant. Ce service est disponible pendant les heures normales de bureau, telles que définies par le marché concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux.

b. Intervention le Jour ouvrable suivant – également appelé Pièces installées par un technicien le Jour ouvrable suivant et Réparation sur site le Jour ouvrable suivant

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations le jour ouvrable suivant. Ce service est disponible pendant les heures normales de bureau du marché concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux. Nonobstant toute disposition contraire, si les délais d'expédition des pièces locales ont une incidence sur la livraison ou l'intervention le jour ouvrable suivant, Lenovo fera des efforts commercialement raisonnables pour assurer la livraison et le service le jour ouvrable suivant, mais ne sera pas responsable de ces délais de livraison ou d'intervention. Veuillez vous référer à l'annexe A pour avoir des informations spécifiques à chaque marché.

c. Intervention sous 8 heures pour réparation sur site 24 h / 24, 7 j / 7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations dans un délai de 8 heures, tel que décrit dans la section relative aux délais d'intervention du présent contrat. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si

le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

d. Intervention sous 4 heures (horaires d'ouverture normaux) par un installateur de pièces de rechange 9 heures par jour, 5 jours sur 7 – également appelé Réparations sur site sous 4 heures disponible 9 heures par jour, 5 jours sur 7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations dans un délai de 4 heures, tel que décrit dans la section relative aux délais d'intervention du présent contrat. Ce service est disponible pendant les heures normales de bureau telles que définies dans le marché concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux. **Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo peut ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

e. Intervention sous 4 heures 24 h/24 x 7 j/7 – également appelé Intervention sous 4 heures, 24 h/24 x 7 j/7, relativement aux pièces installées par le technicien et Intervention sous 4 heures et réparation sur site 24 h/24 x 7 j/7, Livraison le jour même

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations dans un délai de 4 heures, tel que décrit dans la section relative aux délais d'intervention du présent contrat. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

f. Intervention sous 2 heures 24 h/24 x 7 j/7 – également appelé Intervention sous 2 heures, 24 h/24 x 7 j/7, relativement aux Pièces installées par le technicien et Intervention sous 2 heures et réparation sur site 24 h/24 x 7 j/7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations dans un délai de 2 heures, tel que décrit dans la section relative aux délais d'intervention du présent contrat. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

g. Engagement de service de réparation (CSR) 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Engagement de service de réparation sous 24 heures, 24 h/24 x 7 j/7, relativement aux Pièces installées par le technicien et Réparation sur place 24 h/24 x 7 j/7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 24 heures, tel que décrit dans la section relative aux délais d'intervention du présent contrat. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

h. Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation (CSR) sous 8 heures 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Réparation sur place Engagement de service de réparation sous 8 heures 24 h/24, 7 j/7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 8 heures, tel que décrit dans la section relative aux délais d'intervention du présent contrat. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

i. Engagement de service de réparation (CSR) sous 6 heures 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation sous 6 heures, 24 h/24 x 7 j/7, Réparation sur place Engagement de service de réparation sous 6 heures, 24 h/24 x 7 j/7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 6 heures, tel que décrit dans la section relative aux délais d'intervention du présent contrat. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

Exclusions des niveaux de service

Les exclusions s'appliquent aux défaillances de votre produit au-delà du contrôle du Prestataire de services ou en raison, mais sans s'y limiter, de ce qui suit :

- Lorsque le client a choisi de ne pas avoir mis en place et tenu opérationnels des services électroniques, lorsque ceux-ci étaient disponibles sans frais en vertu de la garantie de base ou de la maintenance et conçus pour minimiser les temps d'arrêt du système ;
- Les actions de maintenance différées, lorsque la maintenance différée est une caractéristique de conception de la machine éligible ;
- Périodes d'activités d'entretien programmées ou d'urgence ;
- Échec dû à des problèmes de contenu ou d'erreurs de programmation fournis par le Client, y compris, mais sans s'y limiter, l'installation et l'intégration de contenus ;
- Défaillance due à l'administration du système, aux commandes, aux transferts de fichiers effectués par le client ou les représentants du client ;
- Défaillance due au travail effectué à la demande du client ou en raison d'autres activités conduites par le client ;
- Les attaques par déni de service, les catastrophes naturelles, les changements résultant de mesures gouvernementales, politiques ou autres, les décisions de justice, les grèves ou les conflits de travail, les actes de désobéissance civile, les actes de guerre, les actes à l'encontre des parties (y compris des transporteurs et autres Prestataires de services du Fournisseur), ainsi que d'autres événements de force majeure ;
- L'absence de disponibilité ou la réponse inopportune de la part du client ou du prestataire de service autorisé par le client ou du fournisseur autorisé à résoudre des problèmes pour répondre aux incidents nécessitant une participation du client pour l'identification de la source et/ou la résolution, y compris la satisfaction des responsabilités des clients pour les services prérequis ;
- Défaillance due à des problèmes de micrologiciel ou de microcode ;
- Limitation au temps de remplacement du matériel lors du stockage (le temps nécessaire pour reconstruire les lecteurs et récupérer les données est exclu) ;
- Défaillance due à des problèmes de licence ;
- Dans le calcul de l'Engagement de service de réparation, tous les retards causés par le client seront déduits de la mesure globale. De tels retards incluent, mais ne sont pas limités à :
 - des retards à remettre l'autorisation de sécurité nécessaire au Prestataire de services une fois arrivé sur votre site ;
 - tout retard résultant de votre décision de reporter l'appel à un moment plus opportun ;
 - absence de disponibilité ou réponse inopportune du client face aux incidents ;
 - Échecs ou périodes de non-disponibilité en raison d'un acte ou d'une omission d'un tiers ;
 - Défaillance due à un matériel ou logiciel autre que Lenovo ;
 - Installation de tout micrologiciel et/ou mise à jour logicielle installables par le client ;
- Sauvegarde et récupération du système d'exploitation, d'autres logiciels et/ou de données ;

- Tests opérationnels d'applications ou d'autres tests demandés par le client ;
- Absence de disponibilité ou réponse inopportune du client face aux incidents.
- En cas de panne, les produits tiers sont exclus des exigences du niveau de service

j. YourDrive YourData – également appelé Gardez votre Disque – Conservation du multi-disque et du disque dur

En vertu de la déclaration de garantie limitée, lorsque Lenovo remplace une pièce défectueuse de votre produit, la pièce défectueuse devient la propriété de Lenovo. Sous réserve des dispositions du présent contrat, et conformément au service YourDrive YourData, vous pouvez conserver la pièce défectueuse remplacée en vertu de la déclaration de garantie limitée. Ce Service s'applique à la pièce d'origine de votre produit et à toute pièce de remplacement fournie pour votre produit conformément à la déclaration de garantie limitée. Pour bénéficier de ce Service, vous devez fournir à Lenovo le numéro de série de chaque pièce que vous conservez conformément à ce Service et signer tout document demandé par Lenovo attestant de votre conservation de la pièce. Ce Service s'applique uniquement aux pièces des Produits que vous avez achetés. Les mémoires non volatiles ("NVM") sont les seules Pièces éligibles du Service YourDrive YourData. NVM est un type de mémoire d'ordinateur capable de contenir des données enregistrées même lorsque l'ordinateur n'est plus sous tension. La catégorie des MNV peut inclure la mémoire flash, la mémoire morte ("ROM"), la mémoire vive ferroélectrique, certains types de dispositifs de stockage magnétiques (par exemple : disques durs, clés USB, disquettes, bandes magnétiques et disques optiques).

4.3. Autres Services – Assistance relative au Microcode

a. Analyse d'assistance du microcode Lenovo (« Services de microcode »)

L'analyse d'assistance du microcode consistera à prendre en charge le microcode pour les machines Lenovo éligibles spécifiées par le numéro de référence des Services Lenovo achetés en fournissant votre choix d'assistance de microcode – Analyse, telle que décrit plus en détail ci-dessous. Le type et la fréquence des Services de microcode sont définis par le numéro de référence des Services Lenovo achetés. En tant que condition préalable à la fourniture des Services de microcode, chacune des machines Lenovo éligibles, telles que définies ci-dessous, sur lesquelles l'assistance de microcode sera fournie, doit être (i) pleinement opérationnelle dès le début des Services de microcode, (ii) sur un microcode et un niveau du logiciel pris en charge et (iii) couvert par la garantie Lenovo. De plus, le ou les outils de Recueil de données de microcode Lenovo peuvent devoir être installés sur les machines Lenovo éligibles pour recueillir les niveaux de microcode.

b. Support microcode – Coordination des services

Le représentant du bureau de gestion de projet contactera votre point de contact pour organiser et conduire une téléconférence de bienvenue et de planification pouvant durer jusqu'à 30 minutes, à une date et à une heure convenues d'un commun accord pour examiner :

- les objectifs des services de microcode ;
- les machines Lenovo admissibles prises en charge en vertu du présent Contrat ;
- les rôles et responsabilités ; ainsi que les niveaux du système d'exploitation. Lenovo effectuera une analyse et vérifiera si les niveaux de microcode enregistrés de toutes les machines Lenovo éligibles pour le service d'analyse d'assistance de microcode couvert par le numéro de référence des Services Lenovo achetés sont à jour en tenant compte de toute dépendance relative au système d'exploitation et des niveaux de pilote. Toutes les dépendances entre les machines Lenovo éligibles connectées seront également vérifiées. La vérification des dépendances dans un réseau sera effectuée uniquement si des services de microcode ont été achetés relativement aux composants réseau connectés. Une fois l'analyse d'assistance du microcode terminée, le représentant du bureau de gestion de projet livrera électroniquement un plan d'assistance du microcode à votre point de contact. Ce document contient vos pilotes actuels de microcode et vos adaptateurs de bus hôte sur vos machines Lenovo éligibles et fournit des recommandations de mise à niveau de microcode, le cas échéant.

c. Vos responsabilités dans le cadre de l'analyse d'assistance du microcode sont les suivantes :

C1. Nommez un technicien qui servira d'interlocuteur avec Lenovo pour la coordination des actions nécessaires dans le cadre des services. Le point de contact initial sera la personne enregistrée sous le numéro de référence des Services Lenovo. Votre point de contact effectuera les tâches suivantes :

- coordonner le temps et le calendrier des actions prévues avec le représentant du Bureau de gestion de projet de Lenovo et veiller au respect du calendrier convenu ;
- assumer la responsabilité, pendant toute la durée de l'analyse d'assistance du microcode, de toute décision concernant les mises à niveau de vos machines Lenovo admissibles, tel que décrit dans votre plan d'assistance de microcode, notamment les mises à jour des pilotes de périphériques et/ou du système d'exploitation ;
- fournir au représentant du Bureau de gestion de projet de Lenovo toutes les informations demandées lors de l'appel de bienvenue et de planification. Cela peut inclure la configuration de votre système et un aperçu de la topologie de votre réseau ;
- vous assurer que Lenovo aura un accès à distance à vos machines Lenovo éligibles pour interroger les données

système requises ou, si cela est jugé possible par le représentant du Bureau de gestion de projet de Lenovo, fournir à ce dernier les données système requises identifiées par Lenovo. Par la présente, vous approuvez l'utilisation de programmes permettant à Lenovo d'interroger les niveaux du microcode ou les données requises et d'être seul responsable de la sécurité du réseau ;

- e. informer le représentant du Bureau de gestion de projet de Lenovo des modifications apportées à vos machines Lenovo éligibles et des mises à jour du microcode, des pilotes ou des systèmes d'exploitation qui ne sont pas détaillés dans le plan d'assistance de microcode. Lenovo mettra à jour le plan d'assistance de microcode en conséquence ;
- f. respecter les conditions de licence acceptées pour le microcode ;
- g. installer et activer, selon les instructions de Lenovo, le(s) programme(s) de recueil de données du microcode ;
- h. assurer le maintien du tableau d'identification et de mots de passe des Produits éligibles applicables dans le(s) programme(s) de Collecte de données du microcode, le cas échéant ;
- i. supprimer, selon les instructions de Lenovo, le(s) programme(s) de recueil de données du microcode ;
- j. effectuer les changements de réseau nécessaires pour permettre l'accès de Lenovo à vos machines Lenovo admissibles et à votre réseau pendant les heures que nous avons convenues ;
- k. être responsable de la sauvegarde des données ;
- l. conserver la responsabilité de la mise en œuvre des recommandations fournies dans le plan d'assistance et de mise en œuvre de toute autre procédure technique relative aux niveaux de microcode pour les machines Lenovo éligibles pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat. Lenovo met à profit ses connaissances et son expérience pour vous fournir un plan d'assistance de microcode, mais Lenovo peut ne pas connaître d'autres niveaux de microcode sur des machines qui ne sont pas couvertes par ce contrat ; et reconnaît et accepte que la performance de Lenovo dépend de votre gestion et de l'accomplissement de vos responsabilités en vertu du présent contrat. Tout retard dans l'exécution de vos responsabilités peut entraîner des retards dans la prestation des services, ainsi que des coûts supplémentaires.

C2. Vous acceptez d'obtenir l'autorisation du propriétaire afin que Lenovo assure un service sur une Machine que vous ne possédez pas. Vous acceptez de suivre les instructions que nous fournissons et, le cas échéant, avant que le ou les services ne soient fournis : 1) suivre les procédures de détermination du problème, d'analyse du problème et de demande de service que nous observons ; et 2) sécuriser tous les programmes, données et fonds contenus dans une Machine.

C3. Vous acceptez 1) que vous êtes responsable des résultats obtenus du ou des Service(s) ; et 2) de fournir à Lenovo un accès suffisant, gratuit et sécurisé à vos installations pour permettre à Lenovo de remplir nos obligations.

C4. Votre accès à ce ou ces Services prendra fin, tel qu'indiqué par le numéro de référence de votre commande, à compter de la date figurant sur le reçu de votre appareil Lenovo ou sur le reçu des Services de Maintenance Lenovo, sauf indication contraire de Lenovo par écrit. Pour toute machine autre que Lenovo, votre accès à ce ou ces Services prendra fin d'un à trois ans, selon le numéro de référence de votre commande, à compter de la date d'activation dudit ou desdits Services.

C5. Rapports

Lenovo vous octroie une licence irrévocable, non exclusive et payée pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, exécuter et distribuer au sein de votre entreprise uniquement des copies du plan d'assistance du microcode (« Matériel ») qui seront fournies dans le cadre des Services de microcode. Lenovo ou ses fournisseurs seront propriétaires de tous les droits, titres et intérêts, y compris la propriété des droits sur les matériaux. Tous les matériaux préexistants de Lenovo demeurent la propriété exclusive de Lenovo.

4. 4. Autres Services – Assistance pour les logiciels d'entreprise – également appelée Assistance technique à distance

a. Description du Service

Lenovo vous fournit une assistance à distance, par téléphone, en réponse à vos demandes relatives à ce qui suit :

- i. questions rapides et de base concernant des problèmes d'installation, d'utilisation et de configuration ;
- ii. questions concernant les publications du produit Lenovo pris en charge ;
- iii. examen des informations de diagnostic pour aider à isoler la cause d'un problème ;
- iv. questions relatives à un problème de code ; et
- v. lorsque la défaillance est connue, mise à disposition des informations de maintenance destinées à corriger le problème et des programmes correctifs disponibles que vous êtes en droit de recevoir.

Lorsque vous signalez un problème concernant des logiciels pris en charge de marque autre que Lenovo, nous vous aidons à isoler la cause du problème et mettons à votre disposition les informations de récupération, si disponibles, du fournisseur.

En ce qui concerne les Produits logiciels pris en charge de marque autre que Lenovo, nous fournissons, lorsque cela est possible et que nous y sommes autorisés, des informations de maintenance et des programmes correctifs correspondants aux défaillances connues. Si une nouvelle défaillance (inconnue) est identifiée, nous la signalons au fournisseur concerné et vous informons des mesures que nous prenons. À ce stade, nous considérerons avoir rempli nos obligations d'assistance. La résolution de ces problèmes est du ressort du vendeur.

b. Liste des produits pris en charge

Les critères d'intervention et heures de couverture peuvent varier selon le Service concerné. Pour plus de détails sur la liste des produits pris en charge, veuillez consulter le lien suivant : <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

La réponse initiale de Lenovo peut résoudre la cause de votre demande d'assistance ; si tel n'est pas le cas, nous nous efforçons de manière commercialement raisonnable de trouver une solution technique à votre demande d'assistance.

c. Vos responsabilités

Vous acceptez de :

- i. vous assurer d'avoir toutes les licences requises concernant tous les produits logiciels pour lesquels vous sollicitez une assistance ;
- ii. nous fournir toutes les informations de diagnostic pertinentes et disponibles (notamment les informations produit ou système) relatives aux problèmes logiciels pour lesquels vous sollicitez une assistance ;
- iii. reconnaître que l'accès à ce Service termine au bout d'un, deux, trois, quatre ou cinq ans, selon ce qui est indiqué par la référence figurant sur votre commande, à partir de la date de facture de votre machine Lenovo ou de votre souscription aux Services logiciels de Lenovo, à moins de recevoir une instruction contraire de Lenovo par écrit ; et
- iv. nous fournir un accès à distance à votre système approprié afin que nous puissions vous aider à isoler et à résoudre le problème logiciel. Vous acceptez d'autoriser Lenovo à accéder à votre système à distance et d'assurer la protection adéquate de votre système et de toutes les données qu'il contient. Lenovo ne sera en aucun cas tenue responsable de la visualisation ou de la perte d'informations suite à l'accès à distance de Lenovo à vos systèmes tel que décrit dans les présentes ;
- v. ni comme responsable du contenu de toute base de données, ainsi que de la sélection et de la mise en œuvre des commandes permettant l'accès aux données stockées, ainsi que l'utilisation, la sauvegarde, la récupération et la sécurité de ces dernières. Cette sécurité doit également inclure toutes les procédures nécessaires pour préserver l'intégrité et la sécurité des logiciels et des données utilisés par le Service contre tout accès par des personnes non autorisées ; vous devez être responsable de l'identification, de l'interprétation et du respect de tous les textes juridiques, lois, règlements ou statuts, qui concernent vos systèmes, applications, programmes ou données actuels auxquels Lenovo a accès au cours du Service, notamment les lois et règlements régissant la confidentialité, l'importation et l'exportation des données. Il est de votre responsabilité de garantir que les systèmes, les applications, les programmes et les données répondent aux prescriptions de ces lois, règlements et statuts ;
- vi. obtenir les autorisations nécessaires et prendre toutes autres mesures requises par les lois applicables, notamment, et sans réserve, les lois sur la protection des données, avant de divulguer quelconques renseignements sur les employés, ou d'autres informations ou données personnelles, à Lenovo ;
- vii. si vous mettez à la disposition de Lenovo des installations, des logiciels, du matériel ou d'autres ressources dans le cadre de la prestation de Service de Lenovo, vous vous engagez à obtenir les licences ou les autorisations relatives à ces ressources qui peuvent être nécessaires pour que Lenovo puisse effectuer le Service. Lenovo est déchargée de ses obligations lorsque ces dernières sont affectées par l'impossibilité d'obtenir rapidement ces licences ou autorisations. Vous vous engagez à rembourser Lenovo de tous les frais raisonnables et montants divers que Lenovo pourrait encourir en raison de votre incapacité à obtenir ces licences ou autorisations ;
- viii. sauvegarder ou supprimer des données ou des informations sur les Produits et leurs Références (notamment, et sans réserve, des informations confidentielles, de protection par mot de passe, de cryptage, de sauvegarde de données, etc.) avant que Lenovo ne commence le Service. Lenovo ne saurait accepter toute responsabilité concernant le risque ou la perte de données ou d'informations concernant les Produits ou leurs références pour lesquels Lenovo reçoit un accès dans le cadre des Services fournis en vertu des présentes ;
- ix. Vous êtes responsable i) de toutes les données et du contenu de toute base de données que vous mettez à la disposition de Lenovo dans le cadre du service, ii) de la sélection et la mise en œuvre des procédures et des contrôles concernant l'accès, la sécurité, le cryptage, l'utilisation et la transmission des données, et iii) de la sauvegarde, de la récupération et de l'intégrité de la base de données et des données stockées. Lenovo ne saurait accepter de responsabilité concernant les données perdues ou volées, ni le contenu de toute base de données.

4.5. Autres services – Services d'installation de matériel

Lenovo propose des services d'installation d'équipements sur site pour les produits Serveur, Stockage et Réseau de Lenovo. Ces offres de services couvrent l'installation matérielle de base des nouveaux équipements de marque Lenovo achetés à Lenovo ou à un partenaire commercial agréé par Lenovo, et les dispositifs suivants pris en charge par Lenovo :

- Serveurs tour
- Serveurs rack
- Armoires de racks
- Produits de stockage
- Produits réseau
- Équipements à installer dans des armoires de racks

Lenovo peut envoyer un technicien sur place pour effectuer l'installation physique du rack. Une fois sur place, le technicien Lenovo peut :

- Installation du matériel à l'adresse du client spécifiée
- Raccordement du matériel au réseau d'alimentation du client

- Vérification du bon fonctionnement du matériel
- Vérification de la version des logiciels et mise à jour (au besoin)
- Retrait des emballages du matériel après installation
- Installer le système d'exploitation (si acheté avec l'option Hardware Installation Plus)

Responsabilités du client :

- Remplissez la liste de vérification de pré-installation fournie par Lenovo. Vous pouvez solliciter l'assistance de votre responsable de projet local en le contactant aux coordonnées indiquées sur la page suivante: <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>
- S'assurer que l'équipement à installer est acheminé au bon emplacement sur le site du client ;
- Déplacer le matériel de la station de chargement ou de tout autre emplacement vers le site où doit se dérouler l'installation, cette opération n'étant pas du ressort des techniciens de Lenovo ;
- Fournir une alimentation électrique compatible pour l'équipement à installer ;
- Fournir une connexion Internet au technicien d'installation qui l'utilisera au besoin pour mener l'installation à bien
- Fournir un espace physique adéquat pour l'équipement à installer ;
- Fournir un espace physique adéquat pour l'équipement à installer ;
- Fournir un contact désigné pour le technicien d'installation ;
- Garantir un accès sécurisé au site d'installation pour le technicien Lenovo ;
- Confirmer le calendrier d'installation.

Si le technicien Lenovo arrive sur le site et que les responsabilités du client ne sont pas respectées, empêchant l'installation de l'équipement, des frais de voyage pourront être demandés et l'installation pourra être reprogrammée. Le client peut demander des services supplémentaires non décrits sur la facture originale. Ces services supplémentaires doivent être énumérés par écrit et pourront entraîner des frais supplémentaires.

4.5.1 Autres services – Services de Déploiement

Lenovo fournit des Services de Déploiement pour les serveurs Lenovo, le stockage, les produits de mise en réseau ainsi que les solutions ThinkAgile. Ces services permettent le déploiement et la configuration du système d'exploitation et de certaines applications.

Ces Services de Déploiement sont fournis par Lenovo ou par un partenaire agréé Lenovo (" Consultant ") sur site ou à distance :

- Mener la préparation et la planification des services avec le Client.
- Effectuer le premier contrôle de conformité
- Vérifier et mettre à jour le produit ou la solution au niveau recommandé (le cas échéant).
- Intégration sur site ou à distance du système d'exploitation et de l'application sélectionnée (le cas échéant)
- Lenovo XClarity (le cas échéant, si acheté)
- Configuration de base du réseau pour l'intégration (voir le formulaire d'étude pré-déploiement pour plus de détails le cas échéant / si acheté)
- Transfert de connaissances (le cas échéant)
- Fourniture de la documentation postérieure à l'installation

Pour connaître l'étendue exacte du Service de Déploiement d'un produit ou d'une solution en particulier, consultez le formulaire d'étude préalable au déploiement fournie par votre représentant commercial ou partenaire Lenovo.

Responsabilité du Client :

- Examiner et remplir le formulaire d'étude préalable au Déploiement qui vous sera fournie par votre représentant commercial ou qui vous sera envoyée par un chef de projet local des Services de Déploiement ou par un Consultant local.
- Le formulaire d'étude préalable dûment remplie doit être retournée avant la date d'engagement prévue par Lenovo ou par le Consultant.
- Le formulaire d'étude préalable est également disponible à l'adresse suivante : <https://support.lenovo.com/fr/en/solutions/ht116628>.
- S'assurer que l'équipement est déjà correctement installé et mis sous tension chez le client.
- Fournir au Consultant une connexion Internet qu'il pourra utiliser au besoin pour mener à bien le déploiement.
- Fournir les coordonnées d'un contact dédié pour le Consultant.
- Assurer au consultant un accès sécurisé au site d'installation
- Confirmer le calendrier de déploiement
- Protéger les données du Client (y compris, les informations confidentielles, la protection par mot de passe, le cryptage, la sauvegarde des données, etc.) avant que Lenovo ne fournisse les services. Lenovo n'assume en aucun cas la responsabilité d'une perte de données ou d'une fuite de données.
- Vous assurer que vous disposez d'une licence adéquate pour tous les produits logiciels pour lesquels vous demandez une assistance au déploiement.

- Si vous mettez à la disposition de Lenovo des installations, des logiciels, du matériel ou d'autres ressources en rapport avec l'exécution par Lenovo du Service de Déploiement, vous vous engagez à obtenir toute licence ou autorisation nécessaire à l'utilisation de ces ressources et qui pourrait être nécessaire à Lenovo aux fins d'exécution du Service de Déploiement. Lenovo sera déchargée des obligations dont l'exécution est entravée par votre défaut d'obtenir promptement lesdites licences ou autorisations.
- Fournir à Lenovo un accès à distance adéquat à votre système afin que nous puissions vous aider avec les Services de Déploiement si nécessaire.
- Obtenir les consentements nécessaires et prendre toute autre mesure requise par les lois en vigueur, y compris, les textes relatifs à la protection des données, avant de divulguer à Lenovo des renseignements sur ses employés ou autres données personnelles ou non.
- Le Client est Responsable de
 - toutes les données et le contenu de toute base de données que vous mettez à la disposition de Lenovo dans le cadre du service Déploiement,
 - la sélection et la mise en œuvre de procédures et mesures de contrôle en matière d'accès, de sécurité, de cryptage, d'utilisation et de transmission des données,
 - la sauvegarde, la restauration et l'intégrité de la base de données et de toutes les données stockées. En aucun cas, Lenovo ne pourra être tenue responsable de la perte ou d'une fuite de données ou du contenu d'une base de données.
- Dans les trois (3) jours ouvrés suivant la réception de l'avis confirmant l'achèvement, signaler par écrit à Lenovo toute non-conformité. A défaut d'une telle notification, au cours de cette période, les Services de Déploiement sont réputés avoir été acceptés et conformes.

Les Services de Déploiement ne comprennent pas les services suivants pouvant néanmoins être commandés séparément :

- Services d'installation du matériel
- Migration de données supplémentaires ou de tâches
- Mise en œuvre de la sauvegarde/restauration ou de la restauration après sinistre
- Services de formation
- Assistance en matière de documentation, de processus et de procédures d'exploitation normalisées du client
- Dépannage des problèmes de connectivité du réseau

Si le Consultant arrive sur le site et que l'une des obligations du client ci-dessus, n'est pas respectée, entravant ainsi le bon déroulement du Déploiement, les services seront soumis à une reprogrammation et des frais supplémentaires seront facturés. Le client peut solliciter des services additionnels non décrits dans le document d'étude préalable au Déploiement en soumettant un Formulaire de Demande de Modification de Projet (FDMP) ou en demandant un Énoncé des Travaux (EDT) séparé. Ces services supplémentaires entraîneront des frais supplémentaires.

4.6. Autres Services – Support logiciel pour solutions SDS (Software Defined Storage) StorSelect de Lenovo

a. Description des Services

En réponse à votre demande, Lenovo s'engage à vous fournir les services d'assistance suivants à distance, par téléphone :

- a) service d'information sur l'installation, la configuration et l'utilisation du logiciel StorSelect ;
- b) service d'identification initiale des problèmes ;
- c) service de collecte des fichiers journaux et des messages d'erreur générés par le logiciel StorSelect ;
- d) service de recherche des problèmes répertoriés en base de données ;
- e) service de dépannage initial (pour isoler un problème matériel ou logiciel) ;
- f) service de notification de la disponibilité des correctifs et des nouvelles versions du logiciel.

b. Vos responsabilités

Vous vous engagez à :

- i. vous assurer de disposer des licences requises pour les produits logiciels pour lesquels vous sollicitez une assistance ;
- ii. fournir à Lenovo toutes les informations de diagnostic pertinentes et disponibles (notamment les informations produit ou système) ;
- iii. accepter que votre accès aux présents Services prenne fin à l'issue de la période de couverture de votre produit (variable selon la référence du produit concerné), débutant à la date d'achat figurant sur la facture correspondante ;
- iv. permettre à Lenovo d'accéder à distance à votre système. Vous acceptez d'autoriser Lenovo à accéder à votre système à distance et d'assurer la protection adéquate de votre système et de toutes les données qu'il contient. Vous serez responsable du contenu de toute base de données, de la sélection et de la mise en œuvre des systèmes de contrôle des accès audit contenu, ainsi que de l'utilisation, de la sauvegarde, de la récupération et de la sécurité des données stockées (y compris de la mise en œuvre de toutes les procédures de contrôle des accès nécessaires pour préserver l'intégrité et la sécurité des logiciels et des données utilisés dans le cadre des Services). Vous consentez en outre à obtenir les autorisations nécessaires et à prendre toute autre mesure requise par les lois applicables, notamment, et sans réserve, les lois sur la protection des données, avant de divulguer quelconques renseignements sur les employés, ou d'autres informations ou données personnelles, à Lenovo ;

- v. obtenir les licences ou les autorisations pour tout logiciel, matériel, installation ou autre ressource que vous mettez à la disposition de Lenovo dans le cadre de la prestation des Services dans la mesure où elles sont nécessaires à la prestation des Services par Lenovo. En cas de manquement de votre part à fournir toute licence ou autorisation nécessaire à Lenovo dans un délai raisonnable, Lenovo sera déchargée de toute obligation affectée par ledit manquement. Vous vous engagez à rembourser Lenovo de tous les frais raisonnables et montants divers que Lenovo pourrait encourir en raison de votre incapacité à obtenir ces licences ou autorisations ;
- vi. sauvegarder ou supprimer toute donnée ou information stockée sur les produits ou des éléments de ces derniers (notamment, sans s'y limiter, les informations confidentielles, les mots de passe, les codes de cryptage, les sauvegardes de données, etc.) avant le début de la prestation des Services par Lenovo. Lenovo décline toute responsabilité en cas de perte de données ou d'informations stockées sur les produits ou des éléments de ces

4.7. Autres services – Mise à niveau des services de garantie internationaux

La mise à niveau du service de garantie internationale (« mise à niveau IWS ») permet aux clients de recevoir des services dans les marchés éligibles autres que le marché dans lequel le service a été acheté. La durée de la mise à niveau IWS est basée sur la période de garantie d'origine attribuée dans le marché d'origine où le type de machine a été vendu pour la première fois. La prestation de service sera déterminée par le marché de destination sous réserve des capacités de service et de la disponibilité des pièces dans le marché de destination. Lenovo ne s'engage pas à ce que la même méthode de service achetée dans le marché d'origine soit fournie dans le marché de destination. Les procédures de service varient selon les marchés et certains services et/ou pièces peuvent ne pas être disponibles dans tous les marchés. Cela peut entraîner le remplacement de certaines pièces par des pièces équivalentes locales. Certains marchés peuvent exiger des documents supplémentaires, tels qu'une preuve d'achat ou une preuve d'importation appropriée, avant la livraison du service. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour obtenir d'autres informations sur les disponibilités. Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo peut ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

4.8. Autres services – Gestion de compte technique (« TAM »)

Lenovo assurera la gestion technique des comptes par un point de contact unique désigné. Le responsable de compte technique désigné par Lenovo doit assurer la gestion du cycle de vie des services de conseil et après-vente sur les Produits Lenovo.

Description des services :

a. Lenovo doit :

- a) fournir un accès direct à un gestionnaire de compte désigné qui agira en tant que point de contact unique pour le Client
- b) fournir une gestion de l'escalade relativement aux problèmes de gestion des incidents
- c) organiser des réunions d'étude des affaires avec le client soit une (1) fois par trimestre soit à une fréquence convenue d'un commun accord
- d) fournir un plan d'assistance mutuellement convenu pour tous les Produits Lenovo autorisés
- e) fournir des recommandations dans les domaines d'expertise de service d'assistance au Client, les évaluations de prestation de services et les résultats de service souhaités.

Responsabilités du client :

b. Le Client doit :

- a) Maintenir un contrat de maintenance de centre de données Lenovo actif
- b) fournir une liste à jour de tous les stocks de Produits Lenovo
- c) fournir une liste des membres du personnel clé et leurs coordonnées

4.9. Autres Services – Service d'assistance Premier (« Assistance Premier » ou « Premier »)

L'Assistance Premier inclut :

- L'accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés), au service clientèle de Lenovo et au service d'assistance aux Produits Lenovo, dans certains marchés et dans certaines langues.
- L'accès à un consultant d'Assistance Premier qui agira en tant qu'interlocuteur unique (« SPOC ») et fera part des problèmes signalés par le Client à Lenovo. Un SPOC désigne une personne ou un département servant de principal point de contact ou de coordinateur de l'information.
- L'accès à l'assistance logicielle collaborative de tiers relativement aux Solutions Lenovo lorsque le Client a acheté le logiciel d'un tiers dans le cadre d'une Solution Lenovo. Si le Client soumet une demande de service auprès de Lenovo et que Lenovo détermine que le problème survient en relation avec un logiciel de fournisseur tiers éligible couramment utilisé avec les Produits Lenovo couverts par une garantie Lenovo valide ou un contrat de maintenance, Lenovo fournira

l'assistance logicielle collaborative du tiers au titre de laquelle Lenovo : (i) sert de SPOC ; (ii) contacte le fournisseur tiers pour le compte du Client ; (iii) fournit des informations d'identification du problème à un fournisseur tiers ; (iv) continue de surveiller le problème et d'obtenir des plans de situation et de résolution auprès du fournisseur (lorsque cela est raisonnablement possible). Pour bénéficier de l'assistance logicielle collaborative d'un tiers, le Client doit disposer des contrats d'assistance valides appropriés, ainsi que des habilitations correspondantes directement auprès du fournisseur tiers concerné. Une fois le problème signalé, le fournisseur tiers est seul responsable de l'apport de toute l'assistance nécessaire, technique ou d'autre nature, dans le cadre de la résolution du problème du Client. **LENOVO N'EST PAS RESPONSABLE DE LA PERFORMANCE D'AUTRES PRODUITS OU SERVICES DES FOURNISSEURS.**

- Un accès au rapport d'analyse du système à distance relatif à la Solution Lenovo des Clients. Les Parties conviennent mutuellement des exigences du système et des niveaux d'accès requis pour obtenir le rapport d'analyse du système. Les Clients doivent fournir des informations à Lenovo en vue du rapport d'analyse du système à distance.

L'Assistance Premier n'inclut pas :

- La gestion de projet ou l'assistance administrative.
- Des activités telles que l'installation, la désinstallation, la réinstallation, la maintenance préventive et l'assistance à la formation.
- Le rapport d'analyse du système à distance, qui n'englobe pas la correction ou la résolution de problèmes.

5. Partenaires d'affaires de Lenovo

Lenovo peut conclure des contrats avec des fournisseurs et des revendeurs (« Partenaires d'affaires de Lenovo ») pour promouvoir, commercialiser et prendre en charge certains services ; cependant, ces partenaires commerciaux et fournisseurs sont indépendants et distincts de Lenovo. Lenovo n'est pas responsable des actions ou déclarations des partenaires commerciaux, des obligations que ceux-ci pourraient avoir envers vous ou des produits ou services qu'ils vous fournissent en vertu de leurs accords.

5.1 Achat de service auprès d'un partenaire commercial Lenovo

Lorsque vous achetez un service auprès d'un partenaire commercial, ledit partenaire établit les frais du Service et les conditions régissant leur paiement.

6. Achat de service auprès de Lenovo

Le paiement de ces Services doit être effectué à Lenovo. À l'exception des transactions par carte de crédit, les montants sont dus à réception de la facture. Vous acceptez de payer tel que spécifié dans la facture, y compris les frais de retard de paiement. Vous êtes responsable de toutes les taxes sur vos achats en vertu du présent contrat.

7. Politique de retour/d'annulation de Lenovo

Vous pouvez annuler ce service dans les 30 jours suivant la date d'achat et obtenir un remboursement ou un avoir, sauf si vous avez enregistré ou utilisé le Service. Pour bénéficier de ce remboursement (ou de l'avoir, le cas échéant), vous devez en informer Lenovo ou votre vendeur dans les 30 jours suivant la date d'achat. Une copie de votre facture doit accompagner le retour.

8. Disponibilité du service

La disponibilité des services peut être consulté à l'adresse www.lenovocator.com. En raison des limitations géographiques, le niveau de garantie spécifié peut ne pas être disponible dans tous les marchés du monde. Si la disponibilité des services est indiquée, certaines limitations géographiques peuvent s'appliquer dans des endroits tels que les îles, les régions éloignées, ou si Lenovo n'a pas de personnel qualifié. Dans de telles circonstances et lorsque spécifié par Lenovo, les frais de déplacement et d'attente seront facturés au tarif des services horaires applicables de Lenovo, ainsi que les frais de déplacement encourus, mais sans frais supplémentaires pour les pièces de rechange. Consultez votre représentant ou votre revendeur Lenovo local pour connaître les disponibilités dans votre marché, ainsi que les informations spécifiques au site. Si la disponibilité du service n'est pas indiquée, Lenovo pourra toujours être en mesure de répondre à vos besoins uniques, moyennant d'éventuels frais supplémentaires. Consultez votre représentant ou votre revendeur Lenovo local pour connaître les disponibilités dans votre marché, ainsi que les informations spécifiques au site.

9. Suppression du service

Lenovo peut supprimer une partie ou la totalité des Services spécifiés ci-dessus en vous le signifiant avec un préavis d'un mois. Si Lenovo supprime un service que vous avez payé intégralement et que Lenovo ne vous a pas encore fourni, cette première vous remboursera au prorata en cas d'achat direct auprès d'elle, sinon vous devrez contacter votre Partenaire commercial Lenovo pour obtenir un remboursement.

10. Fin de Service ("EOS")

Vous reconnaissez que certains des Produits éligibles peuvent avoir une durée de vie limitée ou une utilisation commerciale qui pourrait ne pas permettre à Lenovo de fournir les Services définis dans le présent contrat pendant toute sa durée d'exécution. Lorsque Lenovo annonce la Fin de Service ("EOS") d'un Produit éligible avec un préavis de de trois (3) mois, Lenovo fournira les Services dans une mesure commercialement raisonnable. Si Lenovo se trouve dans l'incapacité de fournir des Services et de résoudre un problème pour de tels Produits éligibles, le Produit éligible concerné sera retiré des Services en vertu du présent accord sans autres obligations des parties.

11. Garantie des services

Lenovo garantit que les Services seront exécutés avec le soin et les compétences raisonnables de mise, conformément à la description des tâches spécifiées dans le présent Contrat relativement au service Lenovo applicable. Vous acceptez de fournir un préavis écrit en temps opportun de tout manquement de conformité à l'égard de cette garantie

DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, CETTE GARANTIE CONSTITUE VOTRE GARANTIE EXCLUSIVE ET REMPLACE TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION, EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION DE NON-CONTREFAÇON. TOUS LES LOGICIELS ET PRODUITS TIERS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE OU CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT. LES FABRICANTS TIERS, LES FOURNISSEURS, LES CONCÉDANTS OU LES EDITEURS PEUVENT VOUS FOURNIR LEURS PROPRES GARANTIES.

Lenovo ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un service, ni la correction de tous les défauts.

12. Limitation de responsabilité

Des circonstances peuvent survenir en cas de défaut imputable à Lenovo ou de toute autre responsabilité. Vous avez le droit de réclamer des dommages et intérêts à Lenovo quelle que soit la base de vos droits à réclamer des dommages et intérêts auprès de Lenovo (p. ex. violation fondamentale, négligence, fausse déclaration ou toute autre réclamation contractuelle ou délictuelle). La responsabilité globale de Lenovo au titre de l'ensemble de réclamations découlant de, ou en relation avec, chaque Service ou découlant de toute autre manière du présent Contrat ne dépassera pas le montant des dommages directs réels jusqu'à hauteur du montant du Service qui a fait l'objet de la réclamation. Cette limite s'applique également à tous les sous-traitants ou revendeurs de Lenovo. Il s'agit du montant maximum envers lequel Lenovo, ses revendeurs et sous-traitants sont collectivement responsables. Les montants suivants ne sont pas assujettis à un plafond sur le montant des dommages : a) blessures corporelles (y compris décès) ; b) endommagement de biens immobiliers ; et c) endommagement de biens personnels corporels dont Lenovo est le seul responsable légal.

Sauf dans les cas expressément prévus par la loi sans possibilité de renonciation, Lenovo, ses revendeurs ou ses sous-traitants ne pourront en aucun cas être tenus responsables des éléments suivants, même s'ils sont informés de leur possibilité :

- a. la perte ou l'endommagement des données ;
- b. des dommages spéciaux, accessoires, exemplaires ou indirects ou pour des dommages économiques conséquents ; ou
- c. des pertes de profits, d'affaires, de revenus, de clientèle ou d'épargnes anticipées.

13. Généralités

- 13.1. Lenovo se réserve le droit de sous-traiter des Services, ou une partie d'entre eux, à des sous-traitants de son choix.
- 13.2. Dans la mesure applicable à cette transaction, chacun de nous est responsable de la supervision, de la direction, du contrôle et de la rémunération de notre personnel respectif.
- 13.3. Chacun de nous peut communiquer avec l'autre par des moyens électroniques et une telle communication est acceptable en tant qu'écrit signé dans la mesure permise par la loi applicable. Un code d'identification (appelé « ID utilisateur ») contenu dans un document électronique est légalement suffisant pour vérifier l'identité de l'expéditeur et l'authenticité du document.
- 13.4. Chacun de nous est libre de conclure des accords similaires avec d'autres parties.
- 13.5. Chacun d'entre nous n'accorde à l'autre que la licence et les droits spécifiés dans les contrats de licence applicables. Aucune autre licence, ni aucun autre droit (y compris en vertu d'un brevet) ne saurait être concédé, que ce soit directement, implicitement ou autre.
- 13.6. Vous acceptez de ne pas revendre le Service. Toute tentative en ce sens sera considérée comme nulle, sauf accord écrit de Lenovo.
- 13.7. Vous êtes responsable de la sélection des Services qui répondent à vos besoins et des résultats obtenus lors de l'utilisation des Services.
- 13.8. Aucun d'entre nous ne pourra intenter une action en justice, quelle qu'en soit la forme, en relation avec le présent Contrat, plus de deux ans après la survenance de la cause de l'action, à moins que la loi locale en vigueur ne l'exige. Après ce délai, toute action en justice découlant du présent Contrat ou de la transaction en vertu de celui-ci et de tous les droits respectifs liés à une telle action sera caduque, sauf exigence contraire de la loi en vigueur sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle.
- 13.9. Aucun de nous n'est responsable de l'inexécution d'obligations dues à des causes indépendantes de notre volonté.

- 13.10. Aucun d'entre nous n'accorde à l'autre le droit d'utiliser ses marques de commerce (ou celles de son entreprise), ses appellations commerciales ou toute autre désignation dans une promotion ou une publication sans son consentement écrit préalable.
- 13.11. Si une disposition de la présente convention est jugée invalide ou inapplicable, les autres dispositions du présent contrat demeurent pleinement en vigueur.
- 13.12. L'obligation de Lenovo de fournir le service est conditionnée à la fin du processus d'enregistrement et d'activation du service.
- 13.13. Lenovo et ses filiales, partenaires commerciaux, revendeurs et sous-traitants peuvent traiter, stocker et utiliser les informations relatives à votre transaction et vos coordonnées, y compris le nom, les numéros de téléphone, les adresses et adresses e-mail, afin de traiter et mener à bien votre transaction. Nous pouvons également vous contacter pour vous informer d'un rappel de produit, d'un problème de sécurité ou d'actions de service. Dans la mesure où la législation locale l'autorise, nous pourrions utiliser ces informations pour mieux apprécier votre satisfaction de nos produits ou services ou pour vous fournir des informations sur d'autres produits et services. Vous pourrez nous demander de cesser de vous communiquer de telles informations à tout moment. Pour cela, nous pouvons transférer les informations vous concernant à n'importe quel marché où nous avons des activités ; nous pouvons les fournir à des entités agissant en notre nom ; ou nous pouvons les divulguer lorsque la loi l'exige. Nous n'allons pas, cependant, vendre ou autrement transférer des informations personnellement identifiables reçues de votre part à des tiers pour leur propre utilisation de marketing direct sans votre consentement.
- 13.14. Chacun d'entre nous se conformera à toutes les lois et réglementations applicables au présent Contrat.
- 13.15. Aucun d'entre nous ne peut céder le présent Contrat, en totalité ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre. Toute tentative en ce sens sera nulle et non avenue. Aucun d'entre nous ne retiendra ce consentement de façon irraisonnable. La cession de ce Contrat par l'un d'entre nous à une société affiliée ou à notre organisation remplaçante par fusion ou acquisition ne nécessite pas le consentement de l'autre partie. Lenovo peut également céder ses droits aux paiements en vertu du présent Contrat sans votre consentement.
- 13.16. Toutes les conditions qui, en vertu de leur nature, restent valables au-delà de la résiliation du présent Contrat restent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient remplies, et s'appliqueront à nos successeurs et ayants droit respectifs.
- 13.17. Chacun de nous renonce par la présente à notre droit à un procès avec jury dans toute action en relation avec le présent Contrat. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.
- 13.18. Aucune disposition du présent Contrat ne saurait affecter les droits dont vous pourriez vous prévaloir en qualité de consommateur, qui ne peuvent faire l'objet d'une renonciation ou être limités par contrat.

14. Champ géographique et loi applicable

Les droits, devoirs et obligations de chaque partie ne sont valables que dans le marché d'achat, sauf en ce qui concerne certaines licences spécifiquement concédées. Sauf indication expresse contraire, les lois du marché dans lequel vous avez acheté le Service régissent le présent contrat.

ANNEXE A – CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU MARCHÉ

Dans les marchés suivants : Albanie, Algérie, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bélarus, Bénin, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Brunei, Burkina-Faso, Cambodge, Cameroun, Cap-Vert, Côte d'Ivoire, État de Libye, Éthiopie, Fidji, Gabon, Géorgie, Ghana, Groenland, Guinée, Iles Féroé, Islande, Jamaïque, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Liban, Macao, Madagascar, Malawi, Mali, Malte, Maurice, Mauritanie, Mayotte, Monténégro, Mozambique, Myanmar, Namibie, Niger, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Porto Rico, Qatar, République de Macédoine, République démocratique du Congo, République de Moldova, Rwanda, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Tanzanie, Tchad, Togo, Turkménistan, Zambie, Zimbabwe.

4.2 b. Intervention le jour ouvrable suivant, aussi appelé : "Pièces installées par un technicien le jour ouvrable suivant" et "Réparation sur place le jour ouvrable suivant".

Étant donné que les délais d'expédition des pièces de rechange dans les marchés susmentionnés peuvent avoir une incidence sur la livraison ou l'intervention le jour ouvrable suivant, Lenovo n'est pas responsable des délais de livraison ou d'intervention le jour suivant.

Pour l'Argentine, le Brésil, le Chili, la Colombie, l'Équateur, le Mexique, le Pérou, l'Uruguay et le Venezuela uniquement

Un délai d'intervention de 2 heures est la période entre l'enregistrement de la demande du service client dans le système de gestion des appels du fournisseur de services et le contact du client par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème.

Un délai d'intervention de 4 heures est la période entre l'enregistrement de la demande du service client dans le système de gestion des appels du fournisseur de services et le contact du client par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème.

Pour le Mexique seulement

Engagement de service de réparation (CSR) sous 10 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – également appelé Réparation sur site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 délai d'intervention 2 heures Temps de Solution 8 Heures

Cette offre est mesurée de la soumission de la demande d'un client dans le système de gestion des appels de Lenovo à la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de service dans un délai maximum de 10 heures. Ce service débute par une période de 2 heures entre la demande de service de l'utilisateur final enregistrée dans le système de gestion des appels de Lenovo et le contact de l'utilisateur final par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 8 heures suivant la période initiale de contact de 2 heures.

Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Engagement de service de réparation (CSR) sous 20 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – également appelé Réparation sur site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 délai d'intervention 4 heures Temps de solution 16 heures

Cette offre est mesurée de la soumission de la demande du client dans le système de gestion des appels de Lenovo à la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de service dans un délai maximum de 20 heures. Ce service débute par une période de 4 heures entre la demande de service de l'utilisateur final enregistrée dans le système de gestion des appels de Lenovo et le contact de l'utilisateur final par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 16 heures suivant la période initiale de contact de 4 heures.

Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Engagement de service de réparation (CSR) sous 30 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – également appelé Réparation sur site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 délai d'intervention 6 heures Temps de solution 24 heures

Cette offre est mesurée de la soumission de la demande du client dans le système de gestion des appels de Lenovo à la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de service dans un délai maximum de 30 heures. Ce service débute par une période de 6 heures entre la demande de service de l'utilisateur final enregistrée dans le système de gestion des appels de Lenovo et le contact de l'utilisateur final par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 24 heures suivant la période initiale de contact de 6 heures.

Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Pour le Brésil seulement

Engagement de service de réparation (CSR) sous 24 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – également appelé Réparation sur site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 délai d'intervention 4 heures Temps de solution 20 heures

Cette offre est mesurée de la soumission de la demande du client dans le système de gestion des appels de Lenovo à la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de service dans un délai maximum de 24 heures. Ce service débute par une période de 4 heures entre la demande de service de l'utilisateur final enregistrée dans le système de gestion des appels de Lenovo et le contact de l'utilisateur final par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 20 heures suivant la période initiale de contact de 4 heures.

Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Engagement de service de réparation (CSR) sous 10 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – également appelé Réparation sur site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 délai d'intervention 4 heures Temps de solution 6 heures

Cette offre est mesurée de la soumission de la demande d'un client dans le système de gestion des appels de Lenovo à la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de service dans un délai maximum de 10 heures. Ce service débute par une période de 4 heures entre la demande de service de l'utilisateur final enregistrée dans le système de gestion des appels de Lenovo et le contact de l'utilisateur final par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 6 heures suivant la période initiale de contact de 4 heures.

Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Engagement de service de réparation (CSR) sous 6 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – également appelé Réparation sur site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 délai d'intervention 2 heures Temps de solution 4 heures

Cette offre est mesurée de la soumission de la demande du client dans le système de gestion des appels de Lenovo à la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de service dans un délai maximum de 6 heures. Ce service débute par une période de 2 heures entre la demande de service de l'utilisateur final enregistrée dans le système de gestion des appels de Lenovo et le contact de l'utilisateur final par un représentant qualifié en tant que première étape de la détermination du problème. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 4 heures suivant la période initiale de contact de 2 heures.

Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Ce service n'est disponible que pour certains produits et endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Pour l'Indonésie, la Malaisie, Singapour, la Thaïlande, le Laos, le Myanmar, les Philippines, le Vietnam, Brunei, le Cambodge, Hong Kong, Taiwan, la Corée du Sud, l'Inde, le Sri Lanka, l'Australie et la Nouvelle-Zélande uniquement

Comme indiqué dans la section 4.2 sous Définitions/Descriptions de service, la définition de service suivante remplace la définition indiquée pour les services sur site.

Services sur site

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone et qu'une pièce CRU est nécessaire, Lenovo enverra une CRU de remplacement à votre adresse. Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone et qu'une pièce FRU est requise, un technicien se rendra dans vos installations. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit.

Mise à niveau de la garantie de réparation sur site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 Délai d'intervention de 2 heures

Un objectif de délai d'intervention de 2 heures est la période de temps pendant laquelle le dépannage téléphonique est effectué et enregistré, jusqu'à l'arrivée d'un Technicien de service sur le site du Client pour réparation. Cette période de 2 heures s'ajoute au temps moyen de détermination du problème de 2 heures à partir de l'appel initial visant à ce que les deux parties déterminent le problème et définissent le plan d'action requis. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.**

Mise à niveau de la garantie de réparation sur site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 Délai d'intervention de 4 heures

Un objectif de délai d'intervention de 4 heures est la période de temps pendant laquelle le dépannage téléphonique est effectué et enregistré, jusqu'à l'arrivée d'un Technicien de service sur le site du Client pour réparation. Cette période de 4 heures s'ajoute au temps moyen de détermination du problème de 2 heures à partir de l'appel initial visant à ce que les deux parties déterminent le problème et définissent le plan d'action requis. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.**

Pour Singapour, la Thaïlande, la Malaisie, les Philippines, le Vietnam, l'Indonésie et Taiwan uniquement

Service complet sur site

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit. Veuillez vous reporter à l'annexe pour les variations spécifiques de chaque marché. Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un prestataire de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Entretien préventif annuel

1. Entretien préventif annuel par un technicien

Le technicien de service effectuera les services suivants sur les machines admissibles, chaque année

- Vérification du journal des erreurs
- Résolvez toute situation erronée ou remplacez les pièces défectueuses par des pièces redondantes pour éviter une panne du système
- Inspection visuelle

2. Mise à niveau du microcode et support de maintenance

- À la demande du client, le technicien de maintenance mettra à niveau le microcode dans les installations du Client où se trouvent les machines éligibles, en tant qu'activité de maintenance préventive. (Microcode signifie micrologiciel, microcode, BIOS /uEFI, logiciel de gestion de stockage)
- Lenovo fournira électroniquement les informations de mise à jour des microcodes
- La mise à niveau du microcode peut être programmée par un technicien pendant les activités de maintenance préventive annuelle.

Pour Singapour, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, la Corée, l'Inde et le Japon uniquement

Services d'installation de matériel

Lenovo propose des services d'installation matérielle sur site pour les produits du serveur de centre de données, stockage et mise en réseau. Ces services consistent en l'installation matérielle de base du nouvel équipement acheté auprès de Lenovo ou d'un partenaire commercial Lenovo agréé, ainsi qu'en l'installation des périphériques Lenovo, ou pris en charge par Lenovo, suivants :

- Serveurs tour
- Serveurs rack
- Armoires de racks
- Produits de stockage
- Produits réseau
- Équipements à installer dans des armoires de racks

Lenovo enverra un technicien sur place pour effectuer l'installation physique du rack. Une fois sur place, le technicien Lenovo se chargera des tâches suivantes :

- Installation du matériel à l'adresse du client spécifiée
- Raccordement du matériel au réseau d'alimentation du client
- Vérification du bon fonctionnement du matériel
- Vérification de la version des micrologiciels et mise à jour (au besoin)

Responsabilités du client :

- S'assurer que l'équipement à installer est acheminé au bon emplacement sur le site du client ;
- Déplacer le matériel de la station de chargement ou de tout autre emplacement vers le site où doit se dérouler l'installation, cette opération n'étant pas du ressort des techniciens de Lenovo ;
- Fournir une alimentation et une prise de courant compatibles pour l'équipement à installer
- Fournir une connexion Internet au technicien d'installation qui l'utilisera au besoin pour mener l'installation à bien
- Fournir un espace physique adéquat pour l'équipement à installer ;
- Fournir un espace physique adéquat pour l'équipement à installer ;
- Fournir un contact désigné pour le technicien d'installation ;
- Garantir un accès sécurisé au site d'installation pour le technicien Lenovo ;
- Confirmer le calendrier d'installation.

Si le technicien Lenovo arrive sur le site et que les responsabilités du client ne sont pas respectées, empêchant l'installation de l'équipement, des frais de voyage pourront être demandés et l'installation pourra être reprogrammée. Le client peut demander des services supplémentaires non décrits sur la facture originale. Ces services supplémentaires doivent être énumérés par écrit et pourront entraîner des frais supplémentaires.

Service d'installation matérielle – Services d'installation du système d'exploitation

- Lenovo fournit ce service s'il est acheté conjointement avec les services d'installation du matériel
- Lenovo installera le système d'exploitation dans le Serveur de centre de données Lenovo
- Lenovo s'adaptera au niveau du système d'exploitation de base
- Lenovo configurera l'adresse IP fournie par le client
- Le système d'exploitation est limité à Microsoft Windows Server et Linux
- Le client est responsable de fournir le support et la licence légitimes

Pour tous les marchés applicables bénéficiant du Service Engagement de Réparation (CSR) dans la région EMEA.

Actuellement :

l'Autriche, la Bulgarie, la Croatie, la République tchèque, l'Égypte, la France, l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie, le Kazakhstan, le Maroc, le Pakistan, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Russie, la Serbie, la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne, l'Ukraine, Belgique, Chypre, Danemark, Finlande, Grèce, Irlande, Israël, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède, Tunisie

Applicable aux services suivants rapportés dans le point 4.2

i. Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation sous 6 heures 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Engagement de service de réparation sur site sous 6 heures 24 h/24, 7 j/7

h. Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation sous 8 heures 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Engagement de service de réparation sur site sous 8 heures 24 h/24, 7 j/7

g. Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation sous 24 heures – également appelé Engagement de service de réparation sur site sous 24 heures 24 h/24, 7 j/7

Engagement de fourniture de pièces (CPPT) sur site 9 h / 24 x 5 j / 7 – également appelé Engagement de fourniture de pièces à installer par un technicien 9 h / 24 x 5 j / 7

Responsabilités du client

Pour pouvoir bénéficier du niveau de service garanti, en plus de l'enregistrement et de l'activation du service Lenovo, le client doit indiquer à Lenovo la configuration de la machine (type / modèle / numéro de série), y compris toutes les options prises en charge et annoncées (rendez-vous sur le site de Lenovo pour connaître les options qui sont prises en charge et annoncées), les numéros de pièce de remplacement (unités remplaçables sur site) de toutes les options initialement installées dans la configuration et énumérées dans la facture. Le client reconnaît que, pour une période de 30 jours (« Période initiale »), une fois que Lenovo aura reçu les informations de configuration complètes et valides du client, Lenovo ne pourra pas s'engager à respecter le niveau de

service garanti dans tous les cas. Au cours de la période initiale, Lenovo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour respecter le niveau de service garanti.

Si vous ne fournissez pas suffisamment d'informations sur la configuration de l'équipement, le niveau de service garanti s'applique uniquement aux pannes qui ne nécessitent pas de remplacement de composant ou qui peuvent être résolues avec des composants communs de base (processeur, unité d'alimentation, ventilateurs, cartes mère, cartes d'extension communes et modules de mémoire). Le Client s'engage à informer Lenovo des changements de configuration de la machine. Si le client n'informe pas Lenovo, tous les composants installés ultérieurement seront exclus du contrat. Le Client accepte également d'informer Lenovo de toute modification de l'emplacement de la machine.

Le client doit fournir les détails de configuration de la machine, les copies des factures (avec les prix supprimés) et les modifications de la configuration de la machine par écrit à l'adresse e-mail du marché concerné ci-dessous :

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

Pour la Grande-Bretagne, l'Irlande du Nord, la France, le Danemark, la Suède, la Norvège et la Finlande uniquement

Applicable aux services suivants rapportés dans le point 8. Disponibilité du service

Grande-Bretagne et Irlande du Nord – Le service n'est pas disponible à Gibraltar, dans les territoires britanniques d'outre-mer ou dans les îles anglaises, galloises, irlandaises, écossaises et anglo-normandes

France – Le service n'est pas disponible dans les territoires français d'outre-mer

Danemark, Suède, Norvège et Finlande – Le service n'est pas disponible dans les îles sans liaisons routières vers le continent

Pour la Russie et l'Ukraine seulement

Engagement de service de réparation (CSR) sur site sous 48 heures ouvrées, 9 h sur 24, 5 j sur 7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de service se rendra sur place pour rétablir la conformité opérationnelle du produit vis-à-vis de ses spécifications dans les 48 heures. Ce service est disponible pendant les heures normales de bureau, à l'exception des jours fériés et des week-ends. Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités. En outre, ce service n'est disponible que dans les endroits déterminés par Lenovo tels que desservis par des trains ou des vols quotidiens. Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

Pour la Russie et le Kazakhstan seulement

Engagement de fourniture de pièces (CPPT) sur site 9 h / 24 x 5 j / 7 – également appelé Engagement de fourniture de pièces à installer par un technicien 9 h / 24 x 5 j / 7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra sur place. Un technicien arrivera avec des pièces de rechange le jour ouvrable suivant l'appel téléphonique. Ce service est disponible pendant les heures normales de bureau, à l'exception des jours fériés et des week-ends. Ce service n'est disponible qu'à certains endroits. Si la machine est située en dehors des zones où le service est disponible, seules les pièces de rechange seront expédiées le jour ouvrable suivant l'appel téléphonique. Les zones de service peuvent être consultées à l'adresse www.lenovocator.com. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour connaître les disponibilités. Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

Pour la Russie, l'Ukraine et le Kazakhstan seulement

Pièces fournies le jour ouvrable suivant 9 h / 24 et 5 j / 7 seulement

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, les pièces de rechange, y compris les pièces FRU (unités de remplacement sur place) seront envoyées au site indiqué en libre-service le jour ouvrable suivant l'appel téléphonique. Ce service ne comprend pas l'envoi d'un technicien de service sur place. Les pièces doivent être changées aux frais du client et la main d'œuvre et les pièces défectueuses doivent être retournées en suivant les instructions fournies avec les pièces de rechange. Ce service est disponible pendant les heures normales de bureau, à l'exception des jours fériés et des week-ends.

Pour les Émirats Arabes Unies seulement

Une réparation de service validée (CSR) de 4 heures est la période qui s'écoule entre l'enregistrement de la demande de service dans le système de gestion des appels de Lenovo et la restauration du produit conformément à ses spécifications par un technicien de maintenance. La mention « Conformité rétablie » signifie que le périphérique est prêt à fonctionner, mais n'englobe pas le chargement des systèmes d'exploitation, des applications métier et/ou des données client.

Engagement de service de réparation (CSR) sous 4 heures, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – également appelé Réparation sur site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un Technicien de service se rendra dans vos installations dans un délai de 4 heures. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. **Ce service n'est disponible que pour certains produits et à certains endroits. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.** Ce Service doit être enregistré et l'emplacement de votre produit activé auprès de Lenovo. Si vous n'activez pas votre produit, Lenovo pourra ne pas être en mesure de satisfaire le niveau de service acheté. Si vous changez l'emplacement de votre produit, vous devez activer le nouvel emplacement auprès de Lenovo avant son déplacement afin de garantir le maintien de l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible à votre nouvel emplacement, le niveau de service sera modifié au niveau accessible le plus proche actuellement disponible au nouvel emplacement, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour l'activation de la localisation sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce service peut ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après l'activation du site.

Responsabilités du client

Pour pouvoir bénéficier du niveau de service garanti, en plus de l'enregistrement et de l'activation du service Lenovo, le client doit indiquer à Lenovo la configuration de la machine (type / modèle / numéro de série), y compris toutes les options prises en charge et annoncées (rendez-vous sur le site de Lenovo pour connaître les options qui sont prises en charge et annoncées), les numéros de pièce de remplacement (unités remplaçables sur site) de toutes les options initialement installées dans la configuration et énumérées dans la facture. Le client reconnaît que, pour une période de 30 jours (« Période initiale »), une fois que Lenovo aura reçu les informations de configuration complètes et valides du client, Lenovo ne pourra pas s'engager à respecter le niveau de service garanti dans tous les cas. Au cours de la période initiale, Lenovo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour respecter le niveau de service garanti.

Si vous ne fournissez pas suffisamment d'informations sur la configuration de l'équipement, le niveau de service garanti s'applique uniquement aux pannes qui ne nécessitent pas de remplacement de composant ou qui peuvent être résolues avec des composants communs de base (processeur, unité d'alimentation, ventilateurs, cartes mère, cartes d'extension communes et modules de mémoire). Le Client s'engage à informer Lenovo des changements de configuration de la machine. Si le client n'informe pas Lenovo, tous les composants installés ultérieurement seront exclus du contrat. Le Client accepte également d'informer Lenovo de toute modification de l'emplacement de la machine.

Le client doit fournir les détails de configuration de la machine, les copies des factures (avec les prix supprimés) et les modifications de la configuration de la machine par écrit à l'adresse e-mail du marché concerné ci-dessous :

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

Pour le Japon seulement

Entrée de services Lenovo

Cette offre fournit le service des Pièces installées par un technicien décrit ci-dessous.

Sélection de services Lenovo

Cette offre comprend les pièces installées par un technicien et les services de vérification de matériel et de mise à niveau de microcode par un technicien décrits ci-dessous.

Pièces installées par un technicien 24 h / 24 x 7 j / 7 – également appelé Réparation sur place 24 h / 24 x 7 j / 7

Si un problème survenu sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, Lenovo déterminera le meilleur plan d'action pour la réparation sur votre site. Le Technicien de service se rendra dans vos installations, tel que convenu entre Lenovo et vous. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, toute l'année. Ce service est uniquement disponible à certains endroits où des voies de transports publics et/ou des voies carrossables sont disponibles. Veuillez contacter Lenovo ou un fournisseur de services pour davantage de détails sur les disponibilités.

Vérification du matériel et mise à niveau du microcode par un technicien

Description des services

1. Vérification du matériel par un technicien
Le technicien de service effectuera les vérifications suivantes pour les machines éligibles annuellement de la date de début du service à la date de fin du service.
 - Nettoyage
 - Vérification du journal des erreurs
 - Inspection visuelle
2. Mise à niveau du microcode et support de maintenance

- a. À la demande du client, le technicien de service recevra (téléchargera) et mettra à niveau (installera et activera) le microcode sur le site du client où se trouvent les machines éligibles, en tant qu'opération de maintenance ou de maintenance préventive.
Microcode signifie ici micrologiciel, microcode, BIOS/uEFI, gestionnaire de stockage, logiciel de stockage (Famille Storwize uniquement).
- b. Lenovo fournira électroniquement les informations de mise à jour des microcodes
La mise à niveau du microcode par un technicien en tant qu'opération de maintenance préventive sera planifiée conjointement avec la vérification annuelle du matériel.

Conditions préalables à ce service

1. Les machines éligibles doivent être couvertes par la mise à niveau de la garantie ou un service d'après-garantie.
2. Pour une mise à niveau logicielle de stockage, les machines éligibles doivent être couvertes par un service de maintenance logicielle.
3. La couverture des heures de service définies dans la garantie, la mise à niveau de la garantie ou le service d'après-garantie est appliquée.
4. Le client doit désigner une personne de contact et fournir les informations requises à Lenovo.
5. Il est de la responsabilité du client de confirmer le fonctionnement de la machine et de vérifier les données après que le service a été effectué par un technicien de service.
6. Le code de niveau à installer et le calendrier de travail sont organisés en fonction des discussions entre le client et Lenovo.
7. La sauvegarde des données doit être effectuée par le client avant que ce service ne soit fourni.
8. Les frais de service ne seront pas remboursés, même si le service de mise à niveau du microcode n'est pas effectué en raison de la fréquence de publication du code.
9. Le calendrier de la vérification du matériel est organisé en fonction de la demande du client et les frais de service ne seront pas remboursés même si le service n'est pas effectué.
10. S'il existe des prérequis pour les systèmes d'exploitation et le niveau de code des périphériques externes connectés, ceux-ci doivent être mis à niveau par le client avant que le service ne soit fourni.

Assistance de configuration 90

Lenovo fournit une assistance technique à distance pour la configuration matérielle par e-mail. Ce service est disponible de 9 h 00 à 17 h 00 du lundi au vendredi (sauf jours fériés). La durée du service est de trois mois à compter de la date de début de la garantie.

Le service comprend :

- L'assistance à l'installation matérielle
- L'assistance à l'installation du système d'exploitation (Windows, Linux)
- L'assistance à l'installation du pilote de périphérique et du micrologiciel
- Identification des problèmes connus
- Assistance Q & R des manuels inclus avec l'expédition

Le service ne comprend pas :

- L'assistance vis-à-vis d'un programme que vous utilisez dans votre environnement et qui n'est pas mentionné dans le manuel
- L'assistance vis-à-vis d'un programme que le serveur Lenovo ne prend pas en charge
- L'assistance vis-à-vis d'un programme qui a été modifié par le client
- Conseil et optimisation des performances
- Divers paramètres basés sur votre environnement unique
- Paramètres de connexion de commutateur tiers
- Installation, comment utiliser et dépanner des applications telles que VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Méthode de configuration de la conception de récupération / sauvegarde
- Configuration de la copie Flash, de la copie du volume et de la copie à distance
- Migration du système ou des données

Pour la Corée seulement

Services de maintenance préventifs (PM)

Lenovo propose un service de PM (maintenance préventive) matérielle sur site pour le serveur Lenovo System x

- a. Inspection du journal système et étude à des fins de vérification de l'état de santé du système
- b. Service de mise à jour du micrologiciel si une mise à jour importante est nécessaire
- c. Mise à jour du pilote de périphérique si une mise à jour importante est nécessaire

Termes de référence :

- a. Ce service est uniquement applicable aux machines sous garantie Lenovo.
- b. Le service de PM sera fourni sur une base trimestrielle
- c. La sauvegarde des données est de la responsabilité du client et doit être effectuée par le client avant que ce service ne soit effectué :

Extension de durée de services

Mise en veille sur le site du client pendant l'état critique du système

- a. Service de modification et de réorganisation de la configuration matérielle
- b. Service de réaffectation matérielle dans un même bâtiment ou étage
- c. Service de mise à niveau des pièces d'option matérielle

Lenovo enverra un technicien sur place lorsque le client demandera de l'assistance.

Termes de référence :

- a. Ce service est uniquement applicable aux machines sous garantie Lenovo et contrat MA.
- b. Le service demandé en dehors des heures normales d'ouverture ne sera effectué que pour les machines sous contrat de 24 heures.
- c. Le temps d'assistance comprend du temps supplémentaire de planification, déplacements, etc.
- d. Les détails du client final doivent être fournis à Lenovo lorsque le service est acheté via BP.
- e. Au minimum, une demande de support de 4 heures est requise à la fois.
- f. La sauvegarde des données est de la responsabilité du client et doit être effectuée par le client avant que ce service ne soit fourni
- g. Les services HW MA, le système d'exploitation, la réinstallation du logiciel d'application, la configuration initiale, la restauration des données ne sont pas inclus dans ce service et relèvent de la responsabilité du client

Service logiciel sur site

Lenovo fournit une assistance sur site en réponse aux demandes de service client pour l'assistance logicielle, comme suit :

Les services d'assistance logicielle Lenovo consistent en ce qui suit :

- a. Problème de prise en charge pour SE (Linux / Windows) basé sur Lenovo X86
- b. Assistance sur place pour problème de prise en charge
- c. Assistance 24 h / 24, 7 j / 7
- d. Vérification régulière du système (trimestrielle)

Termes de référence :

- a. Ce service N'INCLUT PAS l'abonnement (licence).
- b. Pour fournir une assistance pour un Nouveau défaut, l'abonnement doit être souscrit séparément.
- c. Ce service se destine UNIQUEMENT aux SE (Linux / Windows) et aux machines Lenovo sous garantie

Pour l'Australie seulement

Définitions/Descriptions de services :

Clause vii. (Heures de couverture de service sur le terrain) est supprimé et remplacé par :

Couverture durant les heures normales de bureau, 5 jours par semaine, excepté jours fériés locaux et nationaux. Ou si la mise à niveau est achetée, couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.

La clause viii (délais d'intervention) est modifiée en supprimant les sections suivantes :

- Une Intervention sous 8 heures ;
- Engagement de service de réparation (CSR) sous 6 heures ;
- Engagement de service de réparation (CSR) sous 8 heures ;
- Engagement de service de réparation (CSR) sous 24 heures.

Mises à niveau de garantie

Les sections suivantes sont supprimées :

- c. Intervention sous 8 heures pour réparation sur site 24 h / 24, 7 j / 7 ;
- i. Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation (CSR) sous 6 heures 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Réparation sur place Engagement de service de réparation sous 6 heures 24 h/24, 7 j/7
- h. Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation (CSR) sous 8 heures 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Réparation sur place Engagement de service de réparation sous 8 heures 24 h/24, 7 j/7
- g. Pièces installées par le technicien Engagement de service de réparation (CSR) sous 24 heures 24 h/24, 7 j/7 – également appelé Réparation sur place Engagement de service de réparation sous 24 heures 24 h/24, 7 j/7

Ce qui suit est ajouté à la section 11 (Garantie des services) :

Avis important :

CE CONTRAT DE SERVICES DE GARANTIE VOUS DONNE DES DROITS LÉGAUX SPÉCIFIQUES. VOUS AVEZ AUSSI D'AUTRES DROITS AU TITRE DE LA LOI, NOTAMMENT DE LA LOI RELATIVE AUX CONSOMMATEURS AUSTRALIENS. RIEN DANS CETTE GARANTIE N'AFFECTE LES DROITS STATUTAIRES OU DROITS AU TITRE DE LA LOI, NOTAMMENT LES DROITS AUXQUELS IL N'EST PAS POSSIBLE DE RENONCER OU QUI SONT LIMITÉS PAR CONTRAT.

Nous sommes tenus par la loi australienne relative à la consommation d'inclure la déclaration suivante :

Nos produits sont accompagnés de garanties qui ne peuvent pas être exclues en vertu de la loi australienne relative à la consommation. Vous avez droit à un remplacement ou à un remboursement en cas de défaillance majeure et à une

indemnisation pour toute perte ou dommage raisonnablement prévisible. Vous avez également droit à la réparation ou au remplacement de la marchandise si la marchandise n'est pas de qualité acceptable et que la panne ne constitue pas une défaillance majeure.

Aucune disposition du présent Contrat de services de garantie n'aura pour effet d'exclure, de restreindre ou de modifier l'application des dispositions de l'annexe 2 de la *Loi sur la concurrence et la consommation de 2010 (Cth)* ou de toute autre loi de protection des consommateurs, l'exercice d'un droit conféré par une telle disposition ou toute responsabilité de Lenovo en cas de violation d'une condition ou d'une garantie implicite par une telle disposition, lorsque la législation applicable la rendrait nulle et non avenue. Dans la mesure permise par la loi en vertu de la législation pertinente, Lenovo limite expressément sa responsabilité en cas de violation de toute condition ou garantie implicite en vertu de la législation applicable, selon le choix de Lenovo :

- (a) Dans le cas des marchandises, l'un ou plusieurs des éléments suivants :
 - (i) le remplacement des biens ou la fourniture de biens équivalents ;
 - (ii) la réparation des biens ;
 - (iii) le paiement des frais de remplacement des biens ou de l'acquisition de biens équivalents ; ou
 - (iv) le paiement du coût de la réparation des biens ou
- (b) dans le cas des services :
 - (i) nouvelle prestation de services ; ou
 - (ii) le paiement des frais de la nouvelle prestation de services.

La section 13.13 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Si vous bénéficiez d'un Service en vertu du présent Contrat, vos coordonnées (y compris votre nom, vos numéros de téléphone, votre adresse et votre adresse e-mail) peuvent être collectées directement auprès de Lenovo ou auprès de nos fournisseurs de services autorisés, et utilisées en relation avec l'exécution des Services de garantie. Nous pouvons également vous contacter pour évaluer votre satisfaction concernant notre service de garantie ou pour vous informer de tout rappel de produit ou problème de sécurité. Dans l'accomplissement de ces tâches, nous pouvons fournir vos informations à un tiers ou à une entité liée auxquels nous recourons pour nous aider à fournir le service de garantie. Ces tiers et entités liées peuvent être situés en dehors de l'Australie. Les marchés concernés changent de temps en temps (par exemple, lorsque nous modifions nos arrangements d'assistance aux tiers) et il n'est pas possible d'énumérer ces marchés ici. Nous demandons à toutes les parties à qui nous communiquons vos coordonnées de n'utiliser ces informations que dans le but de nous aider à fournir le service de garantie et de prendre les mesures appropriées pour protéger vos informations de contact contre toute utilisation ou divulgation non autorisée. Nous pouvons également divulguer vos coordonnées si nécessaire ou permis par la loi. La politique de confidentialité de Lenovo est disponible sur <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Notre politique contient des détails sur notre processus de gestion des requêtes ou des plaintes concernant le traitement des informations personnelles.

Les éléments suivants sont ajoutés en tant que nouvelles sections du point 13 :

- 13.19 Lorsqu'un Service implique le remplacement d'un produit ou d'une pièce, le produit ou la pièce remplacé devient la propriété de Lenovo et le produit ou la pièce de remplacement devient votre propriété.
- 13.20 Seuls les produits et pièces Lenovo non modifiés peuvent être remplacés. Le produit ou la pièce de remplacement fourni par Lenovo sera en bon état et fonctionnellement équivalent au produit ou à la pièce d'origine. Le produit ou la pièce de remplacement peut ne pas être neuf.
- 13.21 Sauf dans la mesure permise par la loi, le produit ou la pièce de remplacement doit être garanti pour la période restante du produit original.
- 13.22 Les produits et pièces présentés pour réparation peuvent être remplacés par des produits remis à neuf ou des pièces du même type plutôt qu'être réparés. Les produits et les pièces réparés peuvent être réparés à l'aide de pièces remises à neuf. La réparation du produit peut entraîner la perte de données si le produit à réparer a la capacité de conserver les données générées par l'utilisateur.

Pour l'Inde seulement

La section 13.8 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Aucun d'entre nous ne pourra tenter une action en justice, quelle qu'en soit la forme, découlant du présent Contrat, ou en relation avec celui-ci, plus de deux ans après la survenance de la cause de l'action, sauf exigence contraire de la loi locale en vigueur. Après ce délai, toute action en justice découlant du présent Contrat ou de la transaction en vertu de celui-ci et de tous les droits respectifs liés à une telle action sera caduque, sauf exigence contraire de la loi en vigueur sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle.

Pour l'Indonésie seulement

Les éléments suivants sont ajoutés en tant que nouvelles sous-sections du point 13 :

- 13.23 Les parties renoncent par les présentes aux dispositions de l'article 1266 du Code civil indonésien dans la mesure où une telle disposition exige une décision de justice pour résiliation unilatérale du présent Contrat.

- 13.24 Tous les avis, demandes, rapports ou autres communications doivent être rédigés en anglais.
- (i) En cas d'incohérence ou d'interprétation différente entre la version en langue indonésienne et la version en langue anglaise, la version en langue indonésienne est considérée telle que modifiée automatiquement (et prenant effet à compter de la date d'exécution de la version en langue anglaise) afin de rendre la partie pertinente de la version en langue indonésienne conforme à la partie pertinente de la version en langue anglaise.
 - (ii) Chaque partie (i) reconnaît, à travers son Contrat, que le présent Contrat a été principalement négocié en anglais ; (ii) déclare avoir lu et compris entièrement le contenu et les conséquences du présent Contrat ; (iii) déclare que le présent Contrat a été établi et conclu librement et sans contrainte et (iv) déclare avoir reçu un avis juridique indépendant à l'égard du présent Contrat.

La section 14 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Le présent Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de la République d'Indonésie, sans égard à ses principes de conflits de lois ou à ceux d'autres juridictions. Toutes les réclamations ou tous les litiges découlant du, ou en relation avec le présent Contrat, seront entendus exclusivement par le Conseil national d'arbitrage indonésien (« BANI »), en conformité avec les règles d'arbitrage de ce dernier (« Règles »). À cette fin, chaque partie consent irrévocablement à la juridiction exclusive et au lieu de cet arbitrage, et renonce à : (i) toute objection vis-à-vis de toute procédure engagée dans un tel arbitrage ; (ii) toute réclamation selon laquelle la procédure a été traitée dans une enceinte inappropriée ; (iii) le droit de s'opposer (à l'égard d'une telle procédure) au fait que ledit arbitrage n'a pas compétence sur cette partie. Sans limiter la généralité de la renonciation, chaque partie consent spécifiquement et irrévocablement à la juridiction personnelle et matérielle de telles réclamations ou litiges dans le BANI, et au service de processus en rapport avec une telle réclamation ou différend par l'envoi par courrier recommandé ou courrier certifié, avec affranchissement payé par ladite partie, à l'adresse indiquée ou désignée en vertu du présent Contrat. Dans la mesure permise par la loi, chaque partie renonce expressément (en son nom et au nom de toute personne ou entité réclamant par l'intermédiaire de cette partie) à un procès devant jury dans le cadre de toute action, poursuite, procédure ou demande reconventionnelle découlant de, ou de quelque manière que ce soit, en relation avec le présent Contrat ou l'objet des présentes. L'arbitrage doit avoir lieu à Jakarta, dans les locaux du BANI, par un arbitre nommé conformément au Règlement. Tout avis d'arbitrage, réponse ou autre communication donné à, ou par, une partie à l'arbitrage sera donné et réputé avoir été reçu tel que prévu dans les Règles. Les coûts de l'arbitrage seront déterminés et payés par les parties à l'arbitrage conformément aux Règles. Chaque partie renonce par les présentes à tout droit qu'elle pourrait avoir d'interjeter appel ou d'obtenir une dispense de la sentence ou de toute décision des arbitres et accepte, conformément à l'article 60 de la loi n° 30 de 1999 de la République d'Indonésie en matière d'arbitrage et de Règlement extrajudiciaire des différends (« Loi d'arbitrage »), aucune partie ne peut faire appel devant un tribunal de la sentence ou de la décision des arbitres qui y sont contenues.

Pour la Malaisie seulement

Ce qui suit est ajouté à la section 13.13 :

Vous pouvez vous renseigner ou déposer une réclamation, accéder à ces informations ou les corriger ou limiter le traitement de vos données personnelles en contactant le responsable de la protection des données par téléphone au +603 7710 9012 ou par courrier électronique à l'adresse Lenovomy@lenovo.com. Notez qu'il sera nécessaire pour Lenovo et l'Entreprise concernée de traiter de telles informations dans le cadre du présent Contrat et des produits ou Services, faute de quoi Lenovo ne sera pas en mesure d'exécuter le présent Contrat. Vous déclarez et garantissez que le consentement des personnes dont vous avez divulgué les informations à Lenovo et à l'Entreprise concernée a été obtenu en bonne et due forme pour permettre à Lenovo et à l'Entreprise concernée de les traiter aux fins liées au présent Contrat, ainsi qu'aux produits ou Services.

Pour la Nouvelle-Zélande

Ce qui suit est ajouté à la section 11 (Garantie des services) :

Nonobstant toute autre disposition de ces Conditions générales, tout service fourni par Lenovo est soumis aux garanties et conditions obligatoires du Consumer Guarantees Act 1993 (« Loi »), sauf si vous êtes une entreprise ou êtes fourni par Lenovo aux fins d'une affaire, auquel cas, en vertu de l'article 43 de la Loi, Lenovo et vous acceptez par les présentes que la Loi ne s'applique pas aux présentes conditions générales.

Ce qui suit est ajouté à la section 13.13

Lenovo ne sera pas en mesure d'effectuer notre service au titre de cette garantie si vous refusez de fournir vos informations ou si vous ne souhaitez pas que nous transférions vos informations à notre agent ou sous-traitant. Vous avez le droit d'accéder à vos informations personnelles et de demander la correction de toute erreur en vertu de la Privacy Act 1993 (Loi sur la protection des renseignements personnels de 1993) en contactant Lenovo (Australie et Nouvelle-Zélande) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Adresse : Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Téléphone : +61 2 8003 8200. Email: lensyd_au@lenovo.com.

Pour Singapour / le Vietnam / le Cambodge / Brunei / le Laos / Myanmar seulement

Ce qui suit est ajouté à la section 13.13

Lorsque vous fournissez des données personnelles à Lenovo, vous acceptez de vous conformer à toutes les exigences de protection des données applicables et de vous assurer que tout tiers qui vous a fourni ces informations respecte toutes les exigences de protection des données applicables. En particulier, vous acceptez de ne pas transférer de données personnelles au-delà du territoire de Singapour sans l'approbation préalable de Lenovo et de répondre (et de fournir une assistance raisonnable à Lenovo) à toute demande ou requête émanant de personnes dont vous avez collecté des données personnelles (le cas échéant), traitées, utilisées ou divulguées, à des fins d'informations concernant leurs données personnelles ou la manière dont elles ont pu être utilisées et/ou à des fins de correction de ces données personnelles. Les exigences de protection des données renvoient à la Loi sur la protection des données à caractère personnel (Loi 26 de 2012) et tous les règlements et/ou lignes directrices mis en œuvre ou faits en vertu de ces derniers et de toute loi et règlements similaires sur le territoire. Les données personnelles ont le sens défini dans les exigences applicables en matière de protection des données, c'est-à-dire les « données », vraies ou non, concernant une personne qui peut être identifiée – (a) à partir de ces données ; ou (b) à partir de ces données et d'autres informations auxquelles l'organisation a, ou est susceptible d'avoir, accès.

Ce qui suit est ajouté en tant que nouvelle sous-section du point 13 :

- 13.25 Sous réserve des droits accordés aux sociétés affiliées de Lenovo, tels qu'énoncés ailleurs dans le présent Contrat, une personne qui n'est pas partie au présent Contrat n'aura aucun droit en vertu de la Loi sur les Contrats (Droit des Tiers) d'en appliquer l'une quelconque des conditions.

La section 14 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Le présent Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de Singapour, sans égard à ses principes de conflits de lois ou à ceux d'autres juridictions. Toutes les réclamations ou les litiges découlant de ou en relation avec le présent Contrat seront entendus exclusivement par un tribunal situé à Singapour.

Pour Hong Kong et Macao seulement

Ce qui suit est ajouté en tant que nouvelle sous-section du point 13 :

- 13.26. Sous réserve des droits accordés aux sociétés affiliées de Lenovo, tels qu'énoncés ailleurs dans le présent Contrat, une personne qui n'est pas partie au présent Contrat n'aura aucun droit en vertu de la l'Ordonnance sur les Contrats (Droit des Tiers) (Cap. 623) d'en appliquer l'une quelconque des conditions.

La section 14 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Le présent Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de la Région administrative spéciale (R.A.S) de Hong Kong, sans égard à ses principes de conflits de lois ou à ceux d'autres juridictions. Toutes les réclamations ou les litiges découlant de ou en relation avec le présent Contrat seront entendus exclusivement par un tribunal situé dans la Région administrative spéciale (R.A.S) de Hong Kong.

Pour Taiwan seulement

Ce qui suit est ajouté en tant que nouvelle sous-section du point 13 :

- 13.27. Vous déclarez avoir reçu la période d'examen obligatoire et être informé de l'inscription et de l'activation suivant l'achat d'un service et avoir pris connaissance des modalités et conditions du Contrat.