



# Contrato de Serviços de Data Center Lenovo

**OBSERVAÇÃO: LEIA ATENTAMENTE AS SEGUINTE CONDIÇÕES. ESTE CONTRATO DE SERVIÇOS DE DATA CENTER LENOVO ("CONTRATO") É UM CONTRATO LEGAL E VINCULANTE ENTRE VOCÊ E A AFILIADA DA LENOVO DESCRITA A SEGUIR ("LENOVO" OU "NÓS"). VOCÊ ACEITA ESTAS CONDIÇÕES AO USAR OU REGISTRAR UM SERVIÇO. CASO NÃO QUEIRA ACEITAR ESTAS CONDIÇÕES, NÃO USE NEM REGISTRE O SERVIÇO. EM VEZ DISSO, NOTIFIQUE A LENOVO OU SEU VENDEDOR NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS A PARTIR DA DATA DA COMPRA PARA CANCELAR E RECEBER O REEMBOLSO. APÓS REGISTRAR ESTE SERVIÇO, A LENOVO NÃO FORNECERÁ O REEMBOLSO.**

## Partes contratantes

Este Contrato é celebrado entre você e a Lenovo no mercado em que você adquiriu o Serviço. Se nenhum afiliado no mercado de compra for identificado pela Lenovo, a entidade contratante da Lenovo será a Lenovo Global Technology HK Ltd.

## 1. O que está coberto por este contrato

Este Contrato, juntamente com a Declaração de Garantia Limitada, constituem o acordo integral entre você e a Lenovo em relação a qualquer Garantia contratual ampliada, Atualização e/ou Melhora de Serviço de Garantia, Pós-Garantia e Outros Serviços ("Serviço") vendidos por meio de um part number, para os produtos especificados em sua fatura ou confirmação de pedido. Este Contrato substitui e prevalece sobre quaisquer comunicações prévias, verbais ou por escrito, entre você e a Lenovo em relação a qualquer Serviço. Qualquer condição adicional ou diferente que esteja incluída em qualquer pedido ou comunicação por escrito será nula e sem efeito. Este Contrato modifica a Declaração de Garantia Limitada, conforme especificado a seguir. Nem todos os serviços estão disponíveis em todas as regiões ou em todos os mercados. Este Contrato aplica-se apenas aos serviços que você comprou. Qualquer Serviço adquirido nos termos deste Contrato será fornecido de acordo com as descrições descritas a seguir.

## 2. O que não está coberto por este contrato

Salvo se houver previsão expressa, este Contrato não abrange: (i) o funcionamento contínuo ou sem erros de um produto; (ii) perda ou danos de dados; (iii) quaisquer programas de software, sejam eles fornecidos conjuntamente com um produto ou instalados subsequentemente; (iv) falha ou dano resultante de mau uso, acidente, modificação, ambiente físico ou operação inadequada, desastres naturais, oscilações de tensão, manutenção inadequada ou uso em desacordo com os materiais de informações sobre o produto; (v) danos causados por provedor de serviços não autorizado; (vi) falha ou dano causado por produtos de quaisquer terceiros, incluindo aqueles que a Lenovo possa fornecer ou integrar ao produto da Lenovo por sua solicitação; (vii) produtos ou peças de um produto da Lenovo ou não que contenham etiqueta de identificação alterada ou dos quais as etiquetas de identificação foram retiradas; (viii) acessórios, itens de fornecimento, e alguns dispositivos como o "fusio I/O" e dispositivos "solid state" além de suas limitações de leitura, gravação e uso – bem como certas peças como baterias, gabinetes e capas; ou (ix) quaisquer defeitos pré-existentes em seu produto.

## 3. Registro e Ativação de Serviço

O Registro e Ativação de Serviço é o processo pelo qual a Lenovo autoriza a execução do Serviço adquirido. O Serviço estará sempre atrelado ao seu produto (hardware). Você ou alguém que você tenha autorizado deve registrar seu Serviço junto à Lenovo no prazo de 30 (trinta) dias contado da data de compra. Dependendo do Serviço comprado, a Ativação pode ser exigida além do registro. O processo de Ativação fornece os dados de localização necessários para a entrega de níveis de serviços específicos. Esses Serviços são detalhados na Seção 4 a seguir.

## 4. Ofertas de serviços

Os termos de oferta abaixo relacionam-se aos serviços ofertados pela Lenovo, incluindo o(s) Serviço(s) que você adquiriu. Atenção: essas ofertas de serviços são compatíveis apenas com determinados produtos e dependem da disponibilidade de peças

de reposição.

#### **4.1. Garantia contratual ampliada**

A validade da Garantia contratual ampliada do seu produto corresponderá ao período adquirido no momento da compra do Serviço e que terá como data de início a da aquisição da garantia original ou garantia legal. Este Serviço deve ser comprado e registrado durante o período de garantia original do seu produto.

#### **4.2. Atualização e/ou Melhoria de garantia e Serviço de pós-garantia (também chamado de Serviço de Manutenção)**

O tipo de serviço de sua Declaração de Garantia Limitada, bem como qualquer Garantia contratual ampliada, será atualizado de acordo com as definições do serviço descritos abaixo conforme a Atualização de Garantia adquirida.

O serviço estará apenas caso a Atualização de Garantia tenha sido (i) comprada e registrada durante o período de garantia legal da máquina Lenovo ou (ii) para a Pós-Garantia, caso a máquina esteja em boas condições de funcionamento, o que será determinado unilateralmente pela Lenovo. Nós nos reservamos o direito de inspecionar uma Máquina no prazo de um mês após a data de compra do Serviço. Caso a Máquina não esteja em boas condições de funcionamento, a critério da Lenovo, nós o notificaremos e o informaremos o custo para recuperar a máquina ou encerraremos a cobertura pós-garantia, a critério da Lenovo.

Caso haja um intervalo entre o período de encerramento da garantia das máquinas e a compra e registro de um contrato de manutenção pós-garantia, a Lenovo se reserva o direito de recusar pedidos de serviços pelos primeiros 30 dias do período de cobertura do contrato de pós-garantia. Este é um requisito adicional ao requisito de que a máquina esteja em bom estado de funcionamento quando da data de início do período de cobertura da pós-garantia – e a máquina deverá estar disponível para que a Lenovo analise seu estado.

#### **Definições/Descrições do Serviço**

##### **Unidade Substituível do Cliente ("CRU")**

A Lenovo enviará as CRUs para que você instale. A instalação das CRUs de Nível 1 exige pouca habilidade, enquanto que a instalação das CRUs de Nível 2 exige alguma habilidade técnica e ferramentas. Você pode solicitar a instalação das CRUs de Nível 2 a um Provedor de Serviços autorizado da Lenovo, de acordo com o tipo de serviço de garantia designado para sua Máquina. A Lenovo especifica nos materiais enviados uma CRU de reposição e indica se a CRU com defeito deve ser devolvida. Caso seja exigida a referida devolução 1) as instruções para a devolução e um contêiner são enviados com a CRU de reposição; e 2) você será cobrado pela CRU de reposição, caso a Lenovo não receba a CRU com defeito.

Uma lista das CRUs e suas designações pode ser encontrada no material enviado juntamente com o produto ou em [www.lenovo.com/CRUs](http://www.lenovo.com/CRUs).

##### **Unidades de Substituição em Campo ("FRU")**

Caso sua peça de reposição não seja considerada uma CRU, então ela é uma Unidade de Substituição em Campo (FRU). A instalação de uma FRU será feita por um técnico de serviço.

**CRUs instaladas por técnico.** Caso um problema com seu produto possa ser remediado com uma CRU, um técnico de serviço será enviado até sua localização, de acordo com o tipo de serviço aplicável, para instalar a CRU. A substituição de peças por uma CRU permanece sob sua responsabilidade nos termos da e da Declaração de Garantia Limitada. Você deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto.

##### **Serviço no Local (Onsite)**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado até a sua localização. Você deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto. Atenção: consulte os anexos deste Contrato para obter as variações específicas de cada mercado.

##### **Peças Entregues**

Caso haja um problema com o produto que não possa ser resolvido por telefone e uma peça CRU seja necessária, a Lenovo enviará uma CRU de reposição até a sua localização. Caso haja um problema com o produto que não possa ser resolvido por telefone e uma peça FRU seja necessária, a Lenovo enviará uma CRU de reposição até sua localização. Você deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto.

##### **Peças Instaladas por Técnico**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado até a sua localização. Você deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto.

##### **Horas de Cobertura de Serviço em Campo**

Cobertura 9x5: 9 horas por dia, 5 dias por semana, durante o horário comercial, excluindo feriados locais e nacionais.

Cobertura 24x7: 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

##### **Tempos de Resposta**

**Resposta em 8 horas** a meta de tempo de resposta é o período a partir do momento em que a solução de problema por telefone é encerrada e registrada até a entrega da CRU ou chegada de um Técnico de Serviço e da peça ao local do Cliente para realizar o reparo. Este período de 8 horas é adicional ao tempo médio de determinação do problema de 2 horas a partir da chamada, para que ambas as partes determinem o problema e definam o plano de ação necessário.

**Resposta em 4 horas** a meta de tempo de resposta é o período a partir do momento em que a solução de problema por telefone é encerrada e registrada até a entrega da CRU ou chegada de um Técnico de Serviço e da peça ao local do Cliente para realizar o reparo. Este período de 4 horas é adicional ao tempo médio de determinação do problema de 2 horas a partir da chamada, para que ambas as partes determinem o problema e definam o plano de ação necessário. Atenção: consultar o anexo deste Contrato para obter as variações específicas de cada mercado.

**Resposta em 2 horas** a meta de tempo é o período a partir do momento em que a solução de problema por telefone é encerrada e registrada até a entrega da CRU ou chegada de um Técnico de Serviço e da peça ao local do Cliente para realizar o reparo. Este período de 2 horas é adicional ao tempo médio de determinação do problema de 2 horas a partir da chamada, para que ambas as partes determinem o problema e definam o plano de ação necessário. Atenção: consultar o anexo deste Contrato para obter as variações específicas de cada mercado.

**Reparo de serviço comprometido de 24 horas (CSR)** é o período entre o registro da solicitação do serviço no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração do produto à conformidade com suas especificações por um técnico de serviço. "Restauração à conformidade" significa que o dispositivo está operacionalmente pronto, mas não inclui o carregamento dos sistemas operacionais, aplicativos de negócios e/ou dados do cliente. Por gentileza, fazer referência ao anexo para quaisquer especificidades por mercado.

**Reparo de serviço comprometido de 8 horas (CSR)** é o período entre o registro da solicitação do serviço no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração do produto à conformidade com suas especificações por um técnico de serviço. "Restauração à conformidade" significa que o dispositivo está operacionalmente pronto, mas não inclui o carregamento dos sistemas operacionais, aplicativos de negócios e/ou dados do cliente.

**Reparo de serviço comprometido de 6 horas (CSR)** é o período entre o registro da solicitação do serviço no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração do produto à conformidade com suas especificações por um técnico de serviço. "Restauração à conformidade" significa que o dispositivo está operacionalmente pronto, mas não inclui o carregamento dos sistemas operacionais, aplicativos de negócios e/ou dados do cliente. Por gentileza, fazer referência ao anexo para quaisquer especificidades por mercado.

**Os termos abaixo se aplicam à oferta de Atualização e/ou Melhoria de Serviço de Garantia e Pós-Garantia que você comprou.**

#### **a. Peças Entregues no Próximo Dia Útil**

Caso haja um problema com o produto que não possa ser resolvido por telefone e uma peça CRU seja necessária, a Lenovo irá empregar todos os esforços comercialmente razoáveis para enviar uma CRU de reposição até sua localização no Próximo Dia Útil. Caso haja um problema com o produto que não possa ser resolvido por telefone e uma peça FRU seja necessária, um técnico será enviado à sua localização no Próximo Dia Útil. Este serviço está disponível durante o horário comercial, conforme definido pelo mercado onde o serviço será provido, excluindo os feriados locais e nacionais.

#### **b. Resposta no próximo dia útil – assim entendida como a instalação de peças no próximo dia útil e reparo onsite no próximo dia útil.**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado e chegará até a sua localização no próximo dia útil. Este serviço está disponível durante o horário comercial do mercado onde o serviço será provido, excluindo os feriados locais e nacionais. Não obstante qualquer fator em contrário, se os tempos de carregamento de peças no mercado em questão afetarem a entrega ou a resposta no próximo dia útil, a Lenovo irá enviar esforços comercialmente razoáveis para providenciar a entrega ou os serviços no próximo dia útil, mas não será responsável por tais tempos de entrega ou resposta. Consulte o Apêndice A para informações específicas do mercado.

#### **c. Reparo no Local 24x7 Resposta em 8 horas**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado e chegará até a sua localização no prazo de 8 horas, conforme descreve a seção sobre tempo de resposta deste contrato. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.** Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender ao nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

**d. Peças instaladas por técnico 9x5 Resposta em 4 horas (Horário Comercial) – também chamada de Reparo no Local 9x5 Resposta em 4 horas**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado e chegará até a sua localização no prazo de 4 horas, conforme descreve a seção sobre tempo de resposta deste contrato. Este serviço está disponível durante o horário comercial, conforme seja definido pelo mercado aplicável, excluindo os feriados locais e nacionais. **Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.** Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

**e. 24x7 Resposta em 4 horas – assim entendida como a instalação de peças disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e reparo onsite 24 horas por dia, 7 dias por semana, com entrega no mesmo dia**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado e chegará até a sua localização no prazo de 4 horas, conforme descreve a seção sobre tempo de resposta deste contrato. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.** Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

**f. 24x7 Reposta em 2 horas também conhecida como instalação de peças 24 horas por dia, 7 dias por semana, com resposta em duas e reparo onsite 24 horas por dia, 7 dias por semana, com reparo em duas horas.**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado e chegará até a sua localização no prazo de 2 horas, conforme descreve a seção sobre tempo de resposta deste contrato. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.** Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

**g. Peças instaladas por técnico 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 24 horas (CSR) - também chamado de Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 24 horas**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado para restaurar o produto até a conformidade operacional com sua especificação no prazo de 24 horas, conforme descreve a seção sobre tempo de resposta deste contrato. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.** Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

**h. Peças instaladas por técnico 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 8 horas (CSR) - também chamado de Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 8 horas**



Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado para restaurar o produto até a conformidade operacional com sua especificação no prazo de 8 horas, conforme descreve a seção sobre tempo de resposta deste contrato. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.** Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

#### **i. Peças instaladas por técnico 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 6 Horas (CSR ) - também conhecido como Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 6 Horas**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado para restaurar o produto até a conformidade operacional com sua especificação no prazo de 6 horas, conforme descreve a seção sobre tempo de resposta deste contrato. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.** Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

#### **Exclusões dos Níveis de Serviço**

As exclusões se aplicarão nas seguintes hipóteses:

- Quando o Cliente tiver escolhido não configurar e operar serviços eletrônicos, onde eles estiverem disponíveis sem custo na garantia ou manutenção básicas e tenham sido criados para minimizar o tempo de paralisação do sistema.
- Ações de manutenção retardada, quando esta for um recurso de projeto da máquina qualificada.
- Períodos de atividades de manutenção agendadas ou de emergência.
- Falha devido a problemas com o conteúdo fornecido pelo Cliente ou erros de programação incluindo, mas não se limitando, a instalação e integração de conteúdo.
- Falha devido à administração de sistema, comandos, transferências de arquivos realizados pelo cliente ou por representantes do cliente.
- Falha devido a trabalho realizado por solicitação do cliente ou devida a outras atividades que sejam orientadas pelo cliente.
- Ataques por negação de serviço, desastres naturais, alterações resultantes de ações governamentais, políticas ou outras ações regulatórias, ou decisões de tribunal, greves ou disputas trabalhistas, atos de desobediência civil, atos de guerra, atos contra partes (incluindo transportadoras e outros fornecedores do Provedor de Serviços) e outros eventos de força maior.
- Falta de disponibilidade ou tempo de resposta inadequado pelo cliente ou provedor de serviços autorizado pelo cliente ou fornecedor com autoridade para solucionar problemas para responder a incidentes que exijam a participação do cliente para identificação da fonte e/ou resolução, incluindo cumprimento das responsabilidades do cliente por quaisquer serviços que sejam pré-requisitos.
- Falha devida a questões de firmware ou microcódigo.
- Limitado ao tempo de substituição de hardware em armazenamento; o tempo para refazer as unidades de disco e recuperar os dados está excluído.
- Falha devida a questões relacionadas a licenciamento.
- Quaisquer atrasos causados pelo cliente serão deduzidos da medição geral no cálculo do Compromisso de Reparo de Serviço. Tais atrasos incluem, mas não se limitam, a atrasos no fornecimento da liberação de segurança necessária para o Provedor de Serviços após a chegada ao seu local; quaisquer atrasos resultantes do fato de você retardar a chamada para outro momento mais conveniente; falta de disponibilidade ou resposta inoportuna por parte do cliente para responder a incidentes;
- Falhas ou períodos de indisponibilidade devido a um ato ou omissão de um terceiro.
- Falha devida a hardware ou software que não seja da Lenovo.
- Instalação de qualquer firmware instalado pelo cliente e/ou atualizações de software.
- Backup e Recuperação do sistema operacional, outro software e/ou dados.
- Testes operacionais ou de aplicativos ou outros testes solicitados ou exigidos pelo cliente.
- Falta de disponibilidade ou resposta inoportuna por parte do cliente para responder a incidentes.
- A falha de produtos de terceiros está excluída dos requisitos do nível de serviço.

#### **j. YourDrive YourData - também conhecido como Mantenha sua Unidade – Multi Drive e Retenção de Unidade de Disco Rígido**

Nos termos da Declaração de Garantia Limitada, quando a Lenovo substitui uma peça defeituosa do seu produto, a peça defeituosa torna-se propriedade da Lenovo. Nos termos do presente Contrato, ao abrigo do YourDrive YourData, pode manter a peça defeituosa que é substituída nos termos da Declaração de Garantia Limitada. Este Serviço aplica-se à peça original do seu produto e a qualquer peça de substituição fornecida para o seu produto nos termos da Declaração de Garantia Limitada. Como condição deste Serviço, deve fornecer à Lenovo o número de série de cada peça que manterá ao abrigo deste Serviço e assinará qualquer documento que seja solicitado pela Lenovo, reconhecendo a retenção da peça. Este Serviço aplica-se apenas às peças de Produtos que tenha comprado. As únicas Peças qualificadas ao abrigo do Serviço YourDrive YourData são a memória não volátil ("NVM"). NVM é um tipo de memória informática que tem a capacidade de reter os dados guardados, mesmo que a alimentação seja desligada. NVM pode incluir memória flash, memória só de leitura ("ROM"), RAM ferroelétrica, alguns tipos de dispositivos de armazenamento informático magnéticos (por ex., unidades de disco rígido, unidades USB, disquetes, banda magnética e discos óticos).

#### **4.3. Outros Serviços – Suporte de Microcódigo**

##### **a. Análise de Suporte de Microcódigo Lenovo ("Serviços de Microcódigo")**

A Análise de Suporte de Microcódigo consistirá em suporte ao microcódigo daquelas Máquinas Lenovo Qualificadas especificadas pelo número de peça dos Serviços Lenovo adquiridos, permitindo que você opte pelo Suporte de Microcódigo – Análise, o qual será descrito com mais detalhes abaixo. O tipo e a frequência dos Serviços de Microcódigo são definidos pelo número de peça dos Serviços Lenovo comprados. Como pré-requisito para o fornecimento dos Serviços de Microcódigo, cada uma das Máquinas Lenovo Qualificadas, conforme definição a seguir, para as quais o Suporte de Microcódigo será fornecido devem estar (i) completamente operacionais no início dos Serviços de Microcódigo; (ii) em um nível de Microcódigo e software suportado e (iii) cobertas de acordo com os termos da manutenção de garantia da Lenovo. Além disso, a(s) ferramenta(s) Lenovo Microcode Data Collector pode(m) precisar estar instaladas nas Máquinas Lenovo Qualificadas para coletar os níveis de Microcódigo.

##### **b. Suporte de Microcódigo – Coordenação de Serviços**

O Representante do Escritório de Gerenciamento de Projetos contatará seu ponto de contato para agendar e realizar uma teleconferência remota de boas-vindas e planejamento com até 30 minutos de duração, em data e horário acordados mutuamente para examinar:

- i. os objetivos dos Serviços de Microcódigo;
- ii. as Máquinas Lenovo Qualificadas suportadas nos termos deste Contrato;
- iii. as funções e responsabilidades, e os níveis de sistema operacional. A Lenovo realizará uma análise e verificará se os níveis de Microcódigo registrados de todas as Máquinas Lenovo Qualificadas para o serviço de Análise de Suporte de Microcódigo coberto pelo número de peça de Serviços da Lenovo comprados estão atualizados, levando em conta quaisquer dependências do sistema operacional e níveis de drivers. Quaisquer dependências entre as Máquinas Lenovo Qualificadas também serão verificadas. A verificação das dependências dentro de uma rede será concluída apenas quando os Serviços de Microcódigo forem comprados para os componentes de rede conectados. Depois que a Análise de Suporte de Microcódigo estiver concluída, o Representante do Escritório de Gerenciamento de Projetos entregará por via eletrônica um Plano de Suporte de Microcódigo a seu ponto de contato. Esse documento contém os níveis de driver de Microcódigo e Host Bus Adapter de suas Máquinas Lenovo Qualificadas e fornece as recomendações de atualização de Microcódigo, caso se apliquem.

##### **c. Suas responsabilidades nos termos da Análise de Suporte de Microcódigo são:**

C1. Indicar um contato técnico que servirá como seu Ponto de Contato junto à Lenovo, para coordenação das ações necessárias em referência aos Serviços. O Ponto de Contato inicial será a pessoa registrada no número de peça de Serviços Lenovo. Seu Ponto de Contato deverá:

- a. coordenar o horário e agendar as ações pendentes com o Representante do Escritório de Gerenciamento de Projeto Lenovo, além de garantir sua conformidade com o cronograma acordado;
- b. permanecer responsável durante a Análise de Suporte de Microcódigo quanto a qualquer decisão relativa a atualizações de suas Máquinas Lenovo Qualificadas, conforme esteja documentado em seu Plano de Suporte de Microcódigo; isso pode incluir atualizações de drivers de dispositivo e/ou sistemas operacionais; fornecer ao Representante do Escritório de Gerenciamento de Projetos Lenovo todas as informações solicitadas durante a
- c. chamada remota de boas-vindas e planejamento. Isso pode incluir a configuração do seu sistema e um resumo de sua topologia de rede;
- d. garantir que a Lenovo terá acesso remoto a suas Máquinas Lenovo Qualificadas para consulta aos dados exigidos do sistema ou, caso seja considerado possível pelo Representante do Escritório de Gerenciamento de Projetos Lenovo, garantir que você forneça ao Representante do Escritório de Gerenciamento de Projetos Lenovo os dados de sistema exigidos e identificados pela Lenovo. Por este instrumento, você aprova o uso dos programas que permitem que a

Lenovo consulte os níveis de Microcódigo ou os dados exigidos e seja exclusivamente responsável pela segurança da rede;

- e. notificar o Representante do Escritório de Gerenciamento de Projetos Lenovo sobre as alterações de suas Máquinas Lenovo Qualificadas e atualizações do Microcódigo, drivers ou sistemas operacionais que não estejam documentados no Plano de Suporte de Microcódigo. A Lenovo atualizará o Plano de Suporte de Microcódigo adequadamente;
- f. observar e cumprir os termos de licença aceitos para o Microcódigo;
- g. instalar e ativar, de acordo com as instruções da Lenovo, o(s) programa(s) Microcode Data Collector;
- h. ser responsável pela manutenção da ID e tabela de senhas dos Produtos Qualificados aplicáveis dentro dos programas do Microcode Data Collector, se necessário;
- i. retirar, de acordo com as instruções da Lenovo, o(s) programa(s) do Microcode Data Collector;
- j. fazer as alterações de rede necessárias para permitir que a Lenovo acesse suas Máquinas Lenovo Qualificadas e sua rede durante o horário acordado;
- k. ser responsável pelo backup dos dados;
- l. manter a responsabilidade pela implementação das recomendações fornecidas no Plano de Suporte e a implementação de quaisquer outros procedimentos técnicos relativos aos níveis de Microcódigo das Máquinas Lenovo Qualificadas incluídas neste contrato. A Lenovo fornece conhecimento e experiência no fornecimento de um Plano de Suporte de Microcódigo, porém a Lenovo pode não conhecer os outros níveis de Microcódigo de máquinas que não estejam cobertas nos termos deste contrato, e reconhece e aceita que o desempenho da Lenovo está condicionado ao seu gerenciamento e cumprimento das responsabilidades nos termos deste Contrato. Qualquer atraso no desempenho de suas responsabilidades pode resultar em atrasos no fornecimento dos Serviços e em custos adicionais.

C2. Você concorda em obter a autorização do proprietário de uma Máquina que não seja sua para a realização do serviço Lenovo. Você concorda em seguir as instruções que fornecemos e, quando aplicável, antes que os Serviços sejam fornecidos: 1) acompanhar a determinação do problema, análise do problema e procedimentos de solicitação de nosso(s) Serviço(s); e 2) proteger todos os programas, dados e fundos contidos em uma Máquina.

C3. Você concorda 1) que é responsável pelos resultados obtidos com o(s) Serviço(s); e 2) em fornecer à Lenovo acesso suficiente, livre e seguro a suas instalações para que a Lenovo possa cumprir suas obrigações.

C4. Seu acesso a este(s) Serviço(s) termina conforme indicado pelo número de peça que você pediu, a partir da data constante do recibo de vendas da sua Máquina Lenovo ou seu recibo de vendas dos Serviços de Manutenção Lenovo, exceto quando a Lenovo informar o contrário por escrito. Para uma Máquina não Lenovo, seu acesso a este(s) Serviço(s) terminará em um ou três anos, conforme indica o número de peça que você pediu, a partir da data de ativação desse(s) Serviço(s).

#### C5. Relatórios

A Lenovo concede uma licença irrevogável, não exclusiva e paga para uso, execução, reprodução, exibição, realização e distribuição apenas dentro de sua Empresa de cópias do Plano de Suporte de Microcódigo ("Materiais") que serão entregues nos termos dos Serviços de Microcódigo. A Lenovo ou seus fornecedores deterão todos os direitos, propriedade e participação, incluindo a propriedade de copyright, relativos aos Materiais. Todos os materiais pré-existentes da Lenovo continuam sendo propriedade exclusiva da Lenovo.

### 4.4. Outros Serviços – Suporte a Software Empresarial - também conhecido como Suporte Técnico Remoto

#### a. Descrição do Serviço

A Lenovo fornecerá assistência remota, via telefone, em resposta a suas solicitações e em relação ao seguinte:

- i. dúvidas básicas, sobre instalação rápida, uso e configuração;
- ii. perguntas relativas às publicações de Produto Suportado pela Lenovo;
- iii. exame de informações de diagnóstico para auxiliar a isolar a causa de um problema;
- iv. perguntas sobre um problema relacionado a código; e
- v. no caso de um defeito conhecido, as informações disponíveis sobre o serviço de correção e as correções de programa às quais você tem direito.

Quando você reporta um problema sobre Produtos de Software não Lenovo Suportados cobertos, nós ajudamos a isolar a causa do problema e fornecemos informações do fornecedor, se houver, sobre a recuperação.

No caso de Produtos de Software não Lenovo Suportados, nós forneceremos a você as informações de serviço corretivo e correções de programa, se houver, relativas a defeitos conhecidos. Caso um defeito novo (não conhecido) seja identificado, nós o reportaremos ao fornecedor apropriado e o notificaremos sobre nossas ações. Neste ponto, nós consideraremos que nossos requisitos de suporte estarão cumpridos. A solução desses problemas é de responsabilidade do fornecedor.

## **b. Lista de Produtos Suportados**

Os critérios de resposta e o horário de cobertura podem variar de acordo com o Serviço. Para outros detalhes sobre a Lista de Produtos Suportados, consulte o seguinte link em <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

A resposta inicial da Lenovo pode resultar na solução de sua solicitação, caso contrário, envidaremos todos os esforços comercialmente razoáveis para atingir a solução técnica para sua solicitação.

## **c. Suas responsabilidades**

Você concorda em:

- i. garantir que tenha as licenças adequadas de todos os produtos de software para os quais solicitou assistência;
- ii. nos forneça todas as informações pertinentes e disponíveis (incluindo informações de produto ou sistema) relativas aos problemas de software para os quais solicitou assistência;
- iii. entenda que o acesso a este Serviço se encerrará em um, dois, três, quatro ou cinco anos, conforme seja indicado pelo número de peça que você pediu, a partir da data do seu recibo de vendas da Máquina Lenovo ou de seu recibo de vendas dos Serviços de Software Lenovo, exceto quando a Lenovo informar de outra forma por escrito; e
- iv. nos fornecer o acesso remoto apropriado a seu sistema, para que possamos auxiliá-lo no isolamento e na solução do problema de software. Você concorda em conceder à Lenovo permissão de acesso a seu sistema de modo remoto e que será responsável por proteger adequadamente seu sistema e as informações de dados nele contidas. A Lenovo não se responsabiliza por quaisquer dados visualizados ou perdidos em decorrência do acesso remoto da Lenovo a seus sistemas aqui descrito.
- v. ser responsável pelo conteúdo de qualquer banco de dados, seleção e implementação de controles sobre seu acesso e uso, backup e recuperação, bem como pela segurança dos dados armazenados. Essa segurança também incluirá quaisquer procedimentos necessários para salvaguardar a integridade e segurança do software e dos dados usados no Serviço contra acesso por pessoal não autorizado. Você também concorda em ser responsável pela identificação, interpretação e conformidade com quaisquer leis, regulamentações e estatutos aplicáveis que afetem seus sistemas, aplicativos, programas ou dados existentes, aos quais a Lenovo terá acesso durante o Serviço, incluindo as leis e regulamentos aplicáveis relativos a privacidade de dados, exportação e importação. É sua responsabilidade garantir que os sistemas, aplicativos, programas e dados atendam aos requisitos daquelas leis, regulamentos e estatutos;
- vi. obter quaisquer consentimentos necessários e adotar quaisquer outras ações exigidas pelas leis aplicáveis incluindo, mas não se limitando às leis de privacidade de dados, antes de divulgar quaisquer informações de seus funcionários ou informações de outras pessoas ou dados à Lenovo;
- vii. caso você disponibilize à Lenovo quaisquer instalações, software, hardware ou outros recursos relacionados ao desempenho do Serviço pela Lenovo, você concorda em obter quaisquer licenças ou aprovações relacionadas a esses recursos e que possam ser necessárias para que a Lenovo realize o Serviço. A Lenovo será isentada de suas obrigações que sejam afetadas desfavoravelmente por sua falha em obter prontamente tais licenças ou aprovações. Você concorda em reembolsar à Lenovo quaisquer custos razoáveis e outros valores que a Lenovo venha a incorrer em relação à sua falha ao obter essas licenças ou aprovações;
- viii. salvaguardar ou retirar quaisquer dados ou informações sobre Produtos ou Peças (incluindo, mas não se limitando a informações confidenciais, proteção de senha, criptografia, backup de dados e outros) antes do serviço a ser realizado pela Lenovo. Em nenhuma circunstância a Lenovo assumirá qualquer risco ou responsabilidade por perda de dados ou informações sobre Produtos ou quaisquer peças dos mesmos aos quais a Lenovo tenha recebido acesso no decorrer do Serviço a ser fornecido nos termos aqui presentes.
- ix. Você é responsável por i) quaisquer dados e conteúdo de qualquer banco de dados que disponibilize para a Lenovo, em relação ao Serviço; ii) a seleção e implementação dos procedimentos e controles relativos a acesso, segurança, criptografia, uso e transmissão de dados, e iii) backup, recuperação e integridade do banco de dados e de quaisquer dados armazenados. Em nenhuma circunstância, a Lenovo terá qualquer responsabilidade por qualquer dado perdido ou roubado ou pelo conteúdo de qualquer banco de dados.

## **4.5 Outros Serviços – Serviços de Instalação de Hardware**

A Lenovo oferece serviços de instalação de hardware no local para os produtos Lenovo Server, Storage e Networking. Estes serviços oferecem a instalação básica de hardware do novo equipamento comprado da Lenovo ou de um Parceiro de negócios autorizado da Lenovo para os seguintes dispositivos suportados:

- Servidores de Torre
- Servidores de Rack
- Compartimentos de Rack
- Produtos de armazenamento
- Produtos de rede



- Instalação de equipamento compatível com compartimentos de rack

A Lenovo poderá enviar um técnico ao local para realizar a instalação física do rack. Assim que estiver no local, o técnico da Lenovo:

- instalará o equipamento na localização do cliente, conforme seja especificado pela oferta de serviço comprada;
- conectará o equipamento à fonte de energia fornecida pelo cliente;
- garantirá que o equipamento esteja operacional;
- verificará o nível de firmware e atualização, se necessário;
- retirará os materiais de embalagem após a instalação.
- Instalará o Sistema Operativo (se tiver sido comprado como parte do serviço de Instalação de hardware Plus)

Responsabilidades do cliente:

- concluir a lista de verificação de pré-instalação fornecida pela Lenovo. Entrar em contato com o PM local para obter assistência. As informações de contato podem ser encontradas no seguinte link: <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>
- garantir que o equipamento a ser instalado seja colocado na localização adequada no local do cliente;
- movimentar o equipamento de uma doca de descarga ou outra localização até a localização da instalação final, uma vez que os engenheiros da Lenovo não realizam esse trabalho;
- fornecer energia compatível para o equipamento a ser instalado;
- fornecer uma conexão com a Internet para uso do técnico da instalação, conforme seja necessário para concluir a instalação;
- fornecer espaço físico adequado para o equipamento a ser instalado;
- fornecer o cabeamento necessário para facilitar a instalação;
- fornecer um contato designado para o técnico da instalação;
- garantir o acesso seguro ao local da instalação para o técnico da Lenovo;
- confirmar o agendamento da instalação.

Caso o técnico da Lenovo chegue ao local e as responsabilidades do cliente não tiverem sido atendidas, impedindo a instalação bem-sucedida do equipamento, as despesas com o deslocamento podem se aplicar e a instalação estará sujeita a reagendamento. O cliente pode solicitar serviços adicionais que não estejam descritos na fatura original. Tais serviços adicionais serão pedidos por escrito e incorrerão em taxas adicionais.

#### 4.5.1 Outros Serviços – Serviços de Implantação

A Lenovo oferece Serviços de Implantação para Servidores, Armazenamentos, Redes da Lenovo, bem como soluções ThinkAgile. Esses serviços oferecem implantação e configuração do sistema operacional e de aplicativos selecionados.

Esses Serviços de Implantação podem ser fornecidos pela Lenovo ou por um parceiro autorizado da Lenovo ("Consultor") no local ou remotamente:

- Conduzir a preparação e o planejamento de serviços com o Cliente
- Realizar a verificação inicial de integridade da luz verde
- Verificar e atualizar o produto ou a solução para o nível recomendado do produto ou da solução (quando aplicável)
- Implementação no local ou remota do sistema operacional e do aplicativo selecionado (quando aplicável)
- Lenovo XClarity (quando aplicável, se adquirido)
- Configuração de rede básica para integração (confira mais detalhes na pesquisa de pré-Implantação – quando aplicável/se adquirido)
- Transferência do conhecimento (quando aplicável)
- Fornecer documentação pós-instalação

Para o escopo detalhado do Serviço de Implantação de determinado produto ou solução, revise a pesquisa de pré-Implantação fornecida pelo representante de Vendas ou parceiro da Lenovo.

Responsabilidades do cliente:

- Revise e preencha a pesquisa de pré-Implantação da Lenovo que será fornecida a você pelo seu representante de Vendas ou enviada por um Gerente ou Consultor de Projetos de Serviços de Implantação local. A pesquisa preenchida deve ser devolvida antes do compromisso com o cronograma da Lenovo ou do Consultor.  
A pesquisa também está disponível no site <https://support.lenovo.com/fr/en/solutions/ht116628>.
- O equipamento já deverá estar instalado e ligado na força corretamente no local do cliente
- Fornecer uma conexão à Internet para o Consultor usar conforme necessário para concluir a implantação
- Fornecer um contato designado para o Consultor
- Garantir acesso seguro ao local de instalação para o Consultor
- Confirmar o cronograma de implantação
- Proteger os dados do Cliente (incluindo, mas não se limitando a informações confidenciais, proteção por senha, criptografia, backup de dados etc.) antes da execução dos Serviços pela Lenovo.  
Em nenhum caso a Lenovo assumirá qualquer risco ou responsabilidade por perda ou vazamento de dados.

- Garantir que você esteja devidamente licenciado para todos os produtos de software para os quais solicitar assistência de implantação
- Para disponibilizar à Lenovo instalações, software, hardware ou outros recursos relacionados ao desempenho do Serviço de Implantação da Lenovo, você concorda em obter todas as licenças ou aprovações relacionadas a esses recursos que possam ser necessárias para a Lenovo executar o Serviço de Implantação. A Lenovo será dispensada das obrigações que sejam adversamente afetadas em razão de você não obter prontamente essas licenças ou aprovações. Você concorda em reembolsar a Lenovo por eventuais custos razoáveis e outros valores que a Lenovo possa incorrer em razão de você não obter essas licenças ou aprovações.
- Fornecer à Lenovo acesso remoto adequado ao seu sistema, para que possamos ajudá-lo com os Serviços de Implantação, se necessário
- Obtenha todos os consentimentos necessários e cumpra todas as demais ações exigidas pelas leis aplicáveis, incluindo, mas não se limitando às leis de privacidade de dados, antes de divulgar informações dos seus funcionários ou outras informações ou dados pessoais à Lenovo.
- Responsável por
  - todos dados e o conteúdo de qualquer banco de dados disponibilizado para a Lenovo em conexão com o Serviço de Implantação,
  - a seleção e a implementação de procedimentos e controles relacionados a acesso, segurança, criptografia, uso e transmissão de dados
  - backup e recuperação e integridade do banco de dados e de todos os dados armazenados. Em nenhum caso a Lenovo terá responsabilidade por dados perdidos ou roubados ou pelo conteúdo dos banco de dados.
- Dentro de 3 (três) dias úteis a partir do recebimento da notificação de conclusão para reportar por escrito eventuais falhas à Lenovo. Não reportar falhas dentro desse prazo significa que você aceita e concorda com a conclusão dos Serviços de Implantação.

Serviços que podem ser comprados separadamente (não incluídos nos Serviços de Implantação):

- Serviços de instalação de hardware
- Migração adicional de dados ou carga de trabalho
- Implementação de backup/recuperação ou recuperação após desastre
- Serviços de treinamento
- Assistência com documentação, processos e procedimentos operacionais padrão do Cliente.
- Solução de problemas de conectividade de rede

Se o Consultor chegar ao local, e alguma das responsabilidades do cliente acima não tiver sido cumprida, impedindo uma implantação bem-sucedida, os serviços estarão sujeitos a um novo agendamento, e encargos adicionais serão aplicados. O Cliente pode solicitar serviços adicionais não descritos na pesquisa de Pré-Implantação enviando um Formulário de Solicitação de Alteração do Projeto (PCR) ou solicitando uma Declaração de Trabalho (SOW) independente. Esses serviços adicionais devem incorrer em taxas adicionais.

#### 4.6 Outros Serviços – Serviço de suporte a software para Lenovo Storselect software

##### Descrição do Serviço

A Lenovo fornecerá assistência remota, via telefone, em resposta a suas solicitações e em relação ao seguinte:

- dúvidas e informações sobre instalação, uso e configuração do software *Storselect*;
- diagnósticos iniciais/prévios de eventuais problemas;
- coleta de registros de mensagem de erros gerada pelo software *Storselect*;
- no caso de um defeito conhecido, as informações disponíveis sobre o serviço de correção e as correções de programa às quais você tem direito;
- solução inicial de problemas de maneira a isolar erros de hardware e/ou software e
- notificação acerca da disponibilidade de novo software ou de melhoria/atualização de software.

##### Suas responsabilidades

Você concorda em:

- garantir que tenha as licenças adequadas de todos os produtos de software para os quais solicitou assistência;
- nos forneça todas as informações pertinentes e disponíveis (incluindo informações de produto ou sistema) relativas aos problemas de software para os quais solicitou assistência;
- entenda que o acesso a este Serviço se encerrará em um, dois, três, quatro ou cinco anos, conforme seja indicado pelo número de peça que você pediu, a partir da data do seu recibo de vendas da Máquina Lenovo ou de seu recibo de vendas dos Serviços de Software Lenovo, exceto quando a Lenovo informar de outra forma por escrito;
- nos fornecer o acesso remoto apropriado a seu sistema, para que possamos auxiliá-lo no isolamento e na solução do problema de software. Você concorda em conceder à Lenovo permissão de acesso a seu sistema de modo remoto e que será responsável por proteger adequadamente seu sistema e as informações de dados nele contidas. A Lenovo não se responsabiliza por quaisquer dados visualizados ou perdidos em decorrência do acesso remoto da Lenovo a seus sistemas aqui descrito;

- v. caso você disponibilize à Lenovo quaisquer instalações, software, hardware ou outros recursos relacionados ao desempenho do Serviço pela Lenovo, você concorda em obter quaisquer licenças ou aprovações relacionadas a esses recursos e que possam ser necessárias para que a Lenovo realize o Serviço. A Lenovo será isentada de suas obrigações que sejam afetadas desfavoravelmente por sua falha em obter prontamente tais licenças ou aprovações. Você concorda em reembolsar à Lenovo quaisquer custos razoáveis e outros valores que a Lenovo venha a incorrer em relação à sua falha ao obter essas licenças ou aprovações;
- vi. salvar ou retirar quaisquer dados ou informações sobre Produtos ou Peças (incluindo, mas não se limitando a informações confidenciais, proteção de senha, criptografia, backup de dados e outros) antes do serviço a ser realizado pela Lenovo. Em nenhuma circunstância a Lenovo assumirá qualquer risco ou responsabilidade por perda de dados ou informações sobre Produtos ou quaisquer peças dos mesmos aos quais a Lenovo tenha recebido acesso no decorrer do Serviço a ser fornecido nos termos aqui presentes.

#### **4.7. Outros serviços – Atualização do Serviço de Garantia Internacional**

A Atualização do Serviço de Garantia Internacional ("Atualização IWS") permite aos clientes receberem o Serviço em mercados elegíveis que não o mercado onde o Serviço foi comprado. A vigência da Atualização IWS é baseada no período de garantia original definido no mercado de origem onde o tipo de máquina foi vendido pela primeira vez. A entrega do Serviço será determinada de acordo com o mercado de destino, conforme a capacidade do Serviço e a disponibilidade das peças no mercado de destino. A Lenovo não assume qualquer compromisso no sentido de que o mesmo método de serviço comprado no mercado original será prestado no mercado de destino. Os procedimentos de serviço variam em cada mercado, e alguns serviços e/ou peças poderão não estar disponíveis em todos os mercados. Isso poderá resultar na substituição de peças por outras equivalentes no mercado local. Determinados mercados podem exigir documentação adicional, como comprovante de compra ou de importação apropriada, antes da prestação do serviço. Entre em contato com a Lenovo ou um provedor de serviços para obter informações detalhadas de disponibilidade. Este Serviço deverá ser registrado e a localização de seu produto deverá ser ativada com a Lenovo. A não-ativação de seu produto poderá resultar na incapacidade da Lenovo de atender o serviço comprado. Caso você tenha alterado a localização de seu produto, você deverá ativar a nova localização com a Lenovo antes de sua realocação para garantir a elegibilidade de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, o nível de serviço será alterado para o nível mais próximo disponível atualmente na nova localização, conforme determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização estão disponíveis em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço poderá não estar disponível por até 30 (trinta) dias depois da ativação da localização.

#### **4.8. Outros serviços – Gestão de Contas Técnicas ("TAM")**

A Lenovo deverá oferecer a Gestão de Contas Técnicas por meio de um único ponto de contato atribuído. O gerente de contas técnicas alocado pela Lenovo será responsável pela consultoria e gestão do ciclo de vida pós-venda dos produtos da Lenovo.

##### **a. Descrição dos serviços:**

###### **A Lenovo deverá:**

- a) fornecer acesso direto a um gerente de contas atribuído, o qual deverá ser o único ponto de contato do Cliente;
- b) fornecer gestão escalonada para incidentes de administração;
- c) conduzir reuniões de revisão dos negócios com o cliente, 1 (uma) vez por trimestre ou conforme a frequência mutuamente acordada;
- d) oferecer um plano de suporte mutuamente acordado com o Cliente para cobrir todos os produtos da Lenovo;
- e) apresentar recomendações nas áreas de serviço de suporte, mensurações de entrega de serviço e resultados de serviço esperados do Cliente.

##### **b. Responsabilidades do Cliente:**

###### **O Cliente deverá:**

- a) manter um contrato de manutenção ativo com o Centro de Dados da Lenovo;
- b) fornecer uma lista atualizada de todos os produtos da Lenovo;
- c) fornecer uma lista dos principais contatos e de suas informações de contato.

#### **4.9. Outros serviços – Serviço de Suporte Premier ("Suporte Premier" ou "Premier")**

O Suporte Premier deverá incluir:

- Acesso 24 horas por dia, 7 dias da semana (inclusive feriados), para os mercados e idiomas selecionados, ao serviço de suporte a Clientes e aos Produtos da Lenovo.
- Acesso ao consultor do Suporte Premier como único ponto de contato ("SPOC") para resolver os problemas reportados pelo Cliente à Lenovo. Um SPOC significa uma pessoa ou um departamento atuando como ponto principal ou coordenador das informações.
- Suporte ao software colaborativo de terceiros para a solução da Lenovo caso o Cliente tenha comprado software de terceiros como parte de uma solução da Lenovo. Caso o Cliente tenha aberto uma solicitação de serviço com a Lenovo, e a Lenovo tenha determinado que o problema esteja relacionado a um software de terceiro elegível comumente utilizado em conjunto com os produtos da Lenovo e que esteja coberto por uma garantia ativa ou contrato de manutenção da Lenovo, a Lenovo deverá fornecer o suporte ao software colaborativo de terceiros de acordo com o qual a Lenovo: (i) atuará como um SPOC; (ii) entrará em contato com o terceiro em nome do Cliente; (iii) fornecerá

informações acerca do problema ao terceiro e (iv) continuará a monitorar o problema e verificar o progresso e os planos de resolução do terceiro (conforme razoavelmente possível). Para obter o suporte ao software colaborativo de terceiros, o Cliente deverá ter os contratos de suporte ativo apropriados e ser diretamente qualificado pelo respectivo terceiro. Uma vez reportado, o terceiro será o único responsável pelo suporte técnico e outros serviços para a resolução do problema do Cliente. **A LENOVO NÃO É RESPONSÁVEL PELO DESEMPENHO DOS PRODUTOS OU SERVIÇOS VENDIDOS POR TERCEIROS.**

- Acesso ao relatório de análise remota do sistema acerca da solução oferecida aos Clientes da Lenovo. As Partes deverão mutuamente definir os requisitos do sistema e os níveis de acesso exigidos para obter o relatório de análise remota do sistema. Os Clientes deverão fornecer as informações dos sistemas à Lenovo para obter um relatório de análise remota do sistema.

**O Suporte Premier não inclui:**

- Gestão de projetos ou suporte administrativo.
- Atividades como instalação, desinstalação, realocação, manutenção preventiva e suporte ao treinamento.
- O relatório de análise remota do sistema não inclui remediação ou resolução de qualquer problema.

Nesses casos e conforme especificado pela Lenovo, o Cliente será cobrado pelo tempo de viagem/espera com base na taxa de serviço horária aplicável da Lenovo, conjuntamente com quaisquer despesas de viagens incorridas; todavia, sem encargos adicionais pelas peças substituídas.

## **5. Parceiros de Negócios da Lenovo**

A Lenovo pode contratar fornecedores e revendedores ("Parceiros de Negócios da Lenovo") para promover, comercializar e dar suporte a determinados Serviços. Entretanto, tais Parceiros de Negócios e fornecedores são independentes e separados da Lenovo. A Lenovo não é responsável pelas ações ou declarações dos Parceiros de Negócios, nem pelas obrigações que eles possam ter em relação a você ou a quaisquer produtos ou serviços que eles forneçam nos termos de seus contratos.

### **5.1 Compra de Serviço de um Parceiro de Negócios da Lenovo**

Ao comprar o Serviço de um Parceiro de Negócios, este estabelece as taxas pelo Serviço e as condições de pagamento de tais taxas.

## **6. Compra de Serviço da Lenovo**

O pagamento deve ser feito à Lenovo por esses Serviços. Exceto por transações com cartões de crédito e débito, os valores são devidos no recebimento da fatura. Você concorda em pagar o que estiver especificado na fatura, incluindo qualquer taxa por atraso no pagamento. Você é responsável por quaisquer impostos resultantes de suas compras nos termos deste Contrato.

## **7. Política de Devolução/Cancelamento da Lenovo**

Você pode cancelar este Serviço no prazo de 30 dias da data de compra e obter um reembolso ou crédito, exceto quando tiver registrado ou usado o Serviço. Para se qualificar para esse reembolso (ou crédito, conforme se aplique), você deve notificar a Lenovo ou seu vendedor no prazo de 30 dias após a data da compra. Uma cópia de sua fatura deve acompanhar a devolução.

## **8. Disponibilidade do Serviço**

A disponibilidade do serviço pode ser encontrada em <http://www.lenovolocator.com>. Devido a limitações geográficas, o nível especificado de serviço na garantia pode não estar disponível em todas as localizações mundiais. Caso a disponibilidade de serviço esteja indicada, podem ser aplicadas determinadas limitações geográficas em locais como ilhas, regiões remotas ou onde a Lenovo não tenha regularmente pessoal treinado. Em tais circunstâncias e onde especificado pela Lenovo, você será cobrado pelo tempo de viagem / espera na tarifa de serviços por hora aplicável da Lenovo, juntamente com quaisquer despesas de viagem incorridas, mas sem custo adicional para peças de reposição. Entre em contato com o Representante ou Revendedor da Lenovo para obter os detalhes sobre a disponibilidade para informações específicas de mercado e localização. Caso a disponibilidade de serviço não esteja indicada, a Lenovo ainda pode atender a seus requisitos exclusivos mas taxas extras podem ser aplicadas. Entrar em contato com o Representante ou Revendedor da Lenovo para obter os detalhes sobre a disponibilidade para informações específicas de mercado e localização.

## **9. Retirada de Serviço**

A Lenovo pode retirar parte ou todo e qualquer Serviço aqui especificado, mediante notificação com um mês de antecedência. Caso a Lenovo retire um Serviço pelo qual você pagou totalmente e a Lenovo ainda não o tenha fornecido completamente, quando comprado diretamente da Lenovo, esta lhe dará um reembolso proporcional, caso contrário você deve contatar seu Parceiro de Negócios da Lenovo para obter um reembolso.

## **10. Final do serviço ("EOS")**

Confirma que alguns dos Produtos qualificados poderão ter uma duração ou utilização comercial limitada, e a Lenovo não será capaz de prestar os Serviços ao abrigo do presente Contrato durante toda a Duração deste Contrato. Para esses Produtos qualificados para os quais a Lenovo anunciou o Final do serviço tendo em consideração uma notificação com três (3) meses de antecedência, a Lenovo irá prestar os Serviços utilizando os seus esforços comerciais razoáveis. Se a Lenovo não conseguir

prestar os Serviços e resolver o problema para esses Produtos qualificados, o Produto qualificado será retirado dos Serviços ao abrigo do presente Contrato sem quaisquer obrigações adicionais das Partes.

## 11. Garantia de Serviços

A Lenovo garante que os Serviços serão realizados usando o cuidado e a habilidade razoáveis, de acordo com a descrição das tarefas especificadas neste Contrato para o Serviço Lenovo aplicável. Você concorda em fornecer notificação por escrito oportuna sobre qualquer falha no cumprimento desta garantia.

**NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, ESTA GARANTIA É SUA EXCLUSIVA GARANTIA E SUBSTITUI TODAS AS OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES, SEJAM EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UMA DETERMINADA FINALIDADE, BEM COMO QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO. TODO SOFTWARE E PRODUTOS DE TERCEIROS SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", SEM GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE QUALQUER TIPO. OS FABRICANTES, FORNECEDORES, LICENCIADORES OU EDITORES DE TERCEIROS PODEM FORNECER SUAS PRÓPRIAS GARANTIAS.**

A Lenovo não garante operação ininterrupta ou livre de erros para um Serviço, tampouco garante que corrigirá todos os defeitos.

## 12. Limite de Responsabilidade

Pode haver circunstâncias nas quais, devido à falha da Lenovo ou outra responsabilidade, você tenha o direito de recuperar os danos junto à Lenovo, independentemente da base com a qual você tenha o direito de reivindicar perdas e danos da Lenovo (incluindo descumprimento fundamental, negligência, declaração falsa ou outra reivindicação em contrato ou por ato ilícito), a responsabilidade total da Lenovo por todas as reivindicações globais decorrentes ou relacionadas a cada Serviço ou que de outra forma resultem dos termos deste Contrato não excederá o valor de quaisquer danos diretos reais até as taxas pelo Serviço que esteja sujeito à reivindicação. Esse limite também se aplica a qualquer subcontratado ou revendedor da Lenovo. Esse é o máximo pelo qual a Lenovo, seus revendedores e subcontratados são coletivamente responsáveis. Os seguintes valores não estão sujeitos a um limite para a quantidade de danos: a) danos por lesões corporais (incluindo morte); b) danos a propriedade e c) danos a propriedade tangível e pessoal, pelos quais a Lenovo seja exclusiva e legalmente responsável.

Exceto quando expressamente exigido por lei, sem a possibilidade de renúncia contratual, sob nenhuma circunstância a Lenovo, seus revendedores ou subcontratados serão responsáveis por quaisquer dos seguintes eventos, mesmo quando informados sobre sua possibilidade:

- a. perda ou danos a dados;
- b. danos especiais, incidentais, exemplares ou indiretos, ou quaisquer danos emergentes; ou
- c. lucros cessantes, perda de negócios, receita, fundo de comércio ou economias previstas.

## 13. Geral

- 13.1. A Lenovo se reserva o direito de subcontratar Serviços, ou parte deles, junto a subcontratados selecionados pela Lenovo.
- 13.2. Na medida aplicável a esta transação, cada um de nós é responsável pela supervisão, orientação, controle e remuneração de nosso respectivo pessoal.
- 13.3. Cada um de nós pode se comunicar com o outro por meios eletrônicos e tais comunicações são aceitáveis como documento por escrito assinado, na medida em que isso seja permitido por lei aplicável. Um código de identificação (chamado "ID de usuário") contido em um documento eletrônico é legalmente suficiente para verificar a identidade do remetente e a autenticidade do documento.
- 13.4. Cada um de nós pode firmar livremente contratos semelhantes com outras partes.
- 13.5. Cada um de nós concede ao outro apenas a licença e os direitos especificados em quaisquer contratos de licenciamento aplicáveis. Nenhuma outra licença ou direito (incluindo licenças ou direitos nos termos de patentes) são concedidos seja diretamente, por implicação ou de outra forma.
- 13.6. Você concorda em não revender o Serviço. Qualquer tentativa de fazê-lo é nula, exceto quando aprovada por escrito pela Lenovo.
- 13.7. Você é responsável por selecionar os Serviços que atendam às suas necessidades e pelos resultados obtidos com o uso de tais Serviços.
- 13.8. Nenhum de nós iniciará uma ação legal, independentemente da forma, a qual resulte ou esteja relacionada a este Contrato, ou da transação nos termos dos mais de dois anos após a causa de a ação ter surgido, exceto quando exigido de outra forma pela lei local aplicável. Após tal limite de tempo, qualquer ação legal decorrente deste Contrato ou de transação nos seus termos e todos os respectivos direitos relacionados a quaisquer de tais ações prescreverão, exceto quando seja exigido de outra forma pela lei aplicável, sem a possibilidade de renúncia ou limitação contratual.
- 13.9. Nenhum de nós é responsável por falha no cumprimento de quaisquer obrigações devidas a causas que estejam além de nosso controle.
- 13.10. Nenhum de nós concede ao outro o direito de usar suas marcas registradas, nomes comerciais ou outras designações (ou de suas empresas) em qualquer promoção ou publicação, sem o prévio consentimento por escrito.
- 13.11. Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada inválida ou inexecutável, as disposições restantes deste Contrato permanecerão em pleno vigor e efeito.



- 13.12. A obrigação da Lenovo de fornecer Serviço está condicionada à sua conclusão do processo de Registro e Ativação de Serviço.
- 13.13. A Lenovo e suas afiliadas, Parceiros de Negócios, revendedores e subcontratados podem processar, armazenar e usar as informações sobre sua transação e suas informações de contato, incluindo nome, números de telefone, endereço físico e endereços de e-mail, para processar e realizar sua transação. Nós também entraremos em contato com você para notificar qualquer recolha de produto, questão de segurança ou ações de serviço. Quando a lei local permitir, nós podemos usar essas informações para pesquisar sua satisfação com nossos produtos ou serviços ou para fornecer-lhe informações sobre outros produtos e serviços. Você pode recusar o recebimento de outras comunicações a qualquer momento. Ao realizar essas finalidades, nós podemos transferir suas informações para qualquer mercado onde fazemos negócios; nós podemos fornecer tais informações a entidades que atuam em nosso nome ou podemos divulgá-las quando a lei assim o exigir. Entretanto, nós não venderemos, tampouco transferiremos pessoalmente as informações identificáveis recebidas de você, sem o seu consentimento, a qualquer terceiro para uso próprio de tal terceiro em marketing direto.
- 13.14. Cada um de nós cumprirá todas as leis e regulamentações que se apliquem a este Contrato.
- 13.15. Nenhum de nós pode ceder este Contrato, no todo ou em parte, sem o prévio consentimento do outro. Qualquer tentativa de fazê-lo será anulada. Nenhum de nós reterá injustificadamente tal consentimento. A cessão deste Contrato por qualquer um de nós a uma afiliada ou a nossa organização sucessora, por meio de incorporação ou aquisição, não exige o consentimento da outra parte. A Lenovo também pode ceder seus direitos de pagamentos nos termos deste Contrato sem o seu consentimento.
- 13.16. Quaisquer termos que por sua natureza se estendam além do encerramento deste Contrato permanecerão em vigor até serem cumpridos e se aplicarão a seus respectivos sucessores e cessionários.
- 13.17. Cada um de nós por este instrumento renuncia a seu direito a julgamento em tribunal em qualquer ação decorrente deste Contrato ou a ele relacionada. A Convenção das Nações Unidas para Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias não se aplicará.
- 13.18. Nada contido neste Contrato afeta quaisquer direitos legais dos consumidores que não possam ser renunciados ou limitados por contrato.

#### 14. Escopo Geográfico e Lei Aplicável

Os direitos, deveres e obrigações de cada parte são válidos apenas no mercado da compra, exceto que tais licenças são válidas conforme tenha sido especificamente concedido. Exceto quando expressamente declarado em contrário, as leis do mercado no qual você comprou o Serviço se aplicam a este Contrato.

#### **APÊNDICE A – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE MERCADO**

**Para Albânia, Argélia, Armênia, Azerbaijão, Barein, Belarus, Benin, Bósnia e Herzegovina, Botsuana, Brunei, Burkina Faso, Camboja, Camarões, Cabo Verde, Chade, República Democrática do Congo, Etiópia, Ilhas Faroe, Fiji, Gabão, Georgia, Gana, Groenlândia, Guiné, Islândia, Costa do Marfim, Jamaica, Jordânia, Cazaquistão, Kosovo, Kuwait, Quirguistão, Laos, Líbano, Macau, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Maurítânia, Maurício, Mayotte, Montenegro, Moçambique, Myanmar, Namíbia, Níger, Omã, Papua Nova Guiné, Paraguai, Porto Rico, Catar, República da Macedônia, República da Moldávia, Ruanda, Senegal, Seychelles, Serra Leoa, Estado da Líbia, Tanzânia, Togo, Turcomenistão, Uganda, Uzbequistão, Zâmbia e Zimbábue.**

#### **4.2 b. Resposta no Próximo Dia Útil - também conhecida como Peças Instaladas pelo Técnico no Próximo Dia Útil e Reparo no Local no Próximo Dia Útil**

Como os tempos de embarque nos mercados acima mencionados podem influenciar a entrega ou a resposta no próximo dia útil, a Lenovo não será responsável por tais tempos de entrega ou resposta no próximo dia útil.

**Apenas para Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Peru, Uruguai e Venezuela**

**Conforme está declarado na Seção 4.2, em Definições/Descrições de Serviços, a seguinte definição de serviço substitui a definição declarada para a meta para o tempo de Resposta em 2 horas e 4 horas**

**Uma meta para o tempo de Resposta em 2 horas** é o período entre o registro da solicitação de serviço do cliente no sistema de gerenciamento de chamadas do provedor de serviços e o contato com o cliente por um representante qualificado, como primeira etapa da determinação do problema.

**Uma meta para o tempo de Resposta em 4 horas** é o período entre o registro da solicitação de serviço do cliente no sistema de gerenciamento de chamadas do provedor de serviços e o contato com o cliente por um representante qualificado, como primeira etapa da determinação do problema.

## **Apenas para o México**

### **24x7 10 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Reparo no Local 7x24 Tempo de Resposta 2 Horas Tempo de Solução 8 Horas**

Esta oferta é medida a partir do envio pelo cliente de uma solicitação pelo sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração da conformidade do produto de acordo com sua especificação por um técnico de serviço no período máximo de 10 horas. Este serviço se inicia com o período de 2 horas entre o final do registro da solicitação de serviço do usuário no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e o contato por um representante qualificado com o usuário final, como primeira etapa para a determinação do problema. Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado ao local para restaurar o produto às condições de conformidade operacional de acordo com sua especificação no prazo de 8 horas a partir do período inicial de 2 horas a partir do contato.

Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

### **24x7 20 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Reparo no Local 7x24 Tempo de Resposta 4 Horas Tempo de Solução 16 Horas**

Esta oferta é medida a partir do envio pelo cliente de uma solicitação pelo sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração da conformidade do produto de acordo com sua especificação por um técnico de serviço no período máximo de 20 horas. Este serviço se inicia com o período de 4 horas entre o final do registro da solicitação de serviço do usuário no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e o contato por um representante qualificado com o usuário final, como primeira etapa para a determinação do problema. Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado ao local para restaurar o produto às condições de conformidade operacional de acordo com sua especificação no prazo de 16 horas a partir do período inicial de 4 horas a partir do contato.

Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

### **24x7 30 Hour Committed Service Repair (CSR) - also known as Reparo no Local 7x24 Tempo de Resposta 6 Horas Tempo de Solução 24 Horas**

Esta oferta é medida a partir do envio pelo cliente de uma solicitação pelo sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração da conformidade do produto de acordo com sua especificação por um técnico de serviço no período máximo de 30 horas. Este serviço se inicia com o período de 6 horas entre o final do registro da solicitação de serviço do usuário no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e o contato por um representante qualificado com o usuário final, como primeira etapa para a determinação do problema. Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado ao local para restaurar o produto às condições de conformidade operacional de acordo com sua especificação no prazo de 24 horas a partir do período inicial de 6 horas a partir do contato.

Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

## **Apenas para o Brasil**

### **24x7 Committed Service Repair (CSR) de 24 horas - também conhecido como Reparo no Local 7x24 Tempo de Resposta 4 Horas Tempo de Solução 20 Horas**

Esta oferta é medida a partir do envio pelo cliente de uma solicitação pelo sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração da conformidade do produto de acordo com sua especificação por um técnico de serviço no período máximo de 24 horas. Este serviço se inicia com o período de 4 horas entre o final do registro da solicitação de serviço do usuário no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e o contato por um representante qualificado com o usuário final, como primeira etapa para a determinação do problema. Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado ao local para restaurar o produto às condições de conformidade operacional de acordo com sua especificação no prazo de 20 horas a partir do período inicial de 4 horas a partir do contato.

Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

### **24x7 Committed Service Repair (CSR) de 10 horas – também conhecido como Reparo no Local 7x24 Tempo de Resposta 4 Horas Tempo de Solução 6 Horas**

Esta oferta é medida a partir do envio pelo cliente de uma solicitação pelo sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração da conformidade do produto de acordo com sua especificação por um técnico de serviço no período máximo de 10 horas. Este serviço se inicia com o período de 4 horas entre o final do registro da solicitação de serviço do usuário no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e o contato por um representante qualificado com o usuário final, como primeira etapa

para a determinação do problema. Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado ao local para restaurar o produto às condições de conformidade operacional de acordo com sua especificação no prazo de 6 horas a partir do período inicial de 4 horas a partir do contato.

Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

#### **24x7 Committed Service Repair (CSR) de 6 horas também conhecido como Reparo no Local 7x24 Tempo de Resposta 2 Horas Tempo de Solução 4 Horas**

Esta oferta é medida a partir do envio pelo cliente de uma solicitação pelo sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração da conformidade do produto de acordo com sua especificação por um técnico de serviço no período máximo de 6 horas. Este serviço se inicia com o período de 2 horas entre o final do registro da solicitação de serviço do usuário no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e o contato por um representante qualificado com o usuário final, como primeira etapa para a determinação do problema. Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado ao local para restaurar o produto às condições de conformidade operacional de acordo com sua especificação no prazo de 4 horas a partir do período inicial de 2 horas a partir do contato.

Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Este Serviço está disponível apenas para determinados produtos e localizações. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

**Apenas para Indonésia, Malásia, Cingapura, Tailândia, Laos, Mianmar, Filipinas, Vietnã, Brunei, Camboja, Hong Kong, Taiwan, Coreia do Sul, Índia, Sri Lanka, Austrália e Nova Zelândia**

**Conforme está declarado na Seção 4.2, em Definições/Descrições de Serviços, a seguinte definição de serviço substitui a definição declarada para o Serviço no Local.**

#### **Serviço no local**

Caso haja um problema com o produto que não possa ser resolvido por telefone e uma peça CRU seja necessária, a Lenovo enviará uma CRU de reposição até sua localização. Caso haja um problema com o produto que não possa ser resolvido por telefone e uma peça FRU seja necessária, a Lenovo enviará uma CRU de reposição até sua localização. Você deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto.

#### **Atualização de Garantia para Reparo no Local 24x7 Tempo de Resposta de 2 Horas**

Uma meta de tempo de resposta em 2 horas é o período a partir do momento em que a solução de problemas por telefone é concluída e registrada até a chegada de um Técnico de Serviço ao local do Cliente para realizar o reparo. Este período de 2 horas é adicional ao tempo médio de determinação do problema de 2 horas a partir da chamada, para que ambas as partes determinem o problema e definam o plano de ação necessário. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.**

#### **Atualização de Garantia para Reparo no Local 24x7 Tempo de Resposta de 4 Horas**

Uma meta de tempo de resposta em 4 horas é o período a partir do momento em que a solução de problemas por telefone é concluída e registrada até a chegada de um Técnico de Serviço ao local do Cliente para realizar o reparo. Este período de 4 horas é adicional ao tempo médio de determinação do problema de 2 horas a partir da chamada, para que ambas as partes determinem o problema e definam o plano de ação necessário. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. Entre em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.**

**Apenas para Cingapura, Tailândia, Malásia, Filipinas, Vietnã, Indonésia e Taiwan**

#### **Serviço no Local com Trabalho Completo**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um Técnico de Serviço será enviado até a sua localização. Você deve fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto. Consultar o apêndice para obter as variações específicas de cada mercado. Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

#### **Manutenção Preventiva Anual**

1. Manutenção Preventiva Anual por um técnico de serviço.

O técnico de serviço realizará as seguintes atividades anualmente para as máquinas qualificadas.

- Verificação do registro de erros
- Solução de qualquer condição de erro ou substituição de peças com defeito por redundância, para evitar falha do sistema
- Inspeção visual

## 2. Suporte de atualização e manutenção do microcódigo

- Com base em solicitação do cliente, o técnico de serviço atualizará o microcódigo em uma localização de cliente onde as máquinas qualificadas estiverem localizadas, como atividade de manutenção preventiva. (Microcódigo significa Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, software Storage Manager)
- A Lenovo fornecerá eletronicamente as informações de atualização do microcódigo
- A atualização do microcódigo pode ser agendada por um técnico durante as atividades de manutenção preventiva anual.

### Apenas para Cingapura, Austrália, Nova Zelândia, Coreia, Índia e Japão

#### Serviços de Instalação de Hardware

A Lenovo oferece serviços de instalação de hardware no local para os produtos Lenovo Enterprise Server, Storage e Networking. Esses serviços oferecem a instalação básica de hardware e novo equipamento comprado da Lenovo ou de um Parceiro de Negócios autorizado da Lenovo, além de fornecer a instalação dos seguintes dispositivos suportados pela Lenovo ou com a marca Lenovo:

- Servidores de Torre
- Servidores de Rack
- Compartimentos de Rack
- Produtos de armazenamento
- Produtos de rede
- Instalação de equipamento compatível com compartimentos de rack

A Lenovo enviará um técnico ao local para realizar a instalação física do rack. Assim que estiver no local, o técnico da Lenovo:

- instalará o equipamento na localização do cliente, conforme seja especificado pela oferta de serviço comprada;
- conectará o equipamento à fonte de energia fornecida pelo cliente;
- garantirá que o equipamento esteja operacional;
- verificará o nível de firmware e atualização, se necessário;

Responsabilidades do cliente:

- garantir que o equipamento a ser instalado seja colocado na localização adequada no local do cliente;
- movimentar o equipamento de uma doca de descarga ou outra localização até a localização da instalação final, uma vez que os engenheiros da Lenovo não realizam esse trabalho;
- fornecer energia compatível e tomada para o equipamento a ser instalado;
- fornecer uma conexão com a Internet para uso do técnico da instalação, conforme seja necessário para concluir a instalação;
- fornecer espaço físico adequado para o equipamento a ser instalado;
- fornecer o cabeamento necessário para facilitar a instalação;
- fornecer um contato designado para o técnico da instalação;
- garantir o acesso seguro ao local da instalação para o técnico da Lenovo;
- confirmar o agendamento da instalação.

Caso o técnico da Lenovo chegue ao local e as responsabilidades do cliente não tenham sido atendidas, impedindo a instalação bem-sucedida do equipamento, as despesas com o deslocamento podem se aplicar e a instalação estará sujeita a reagendamento. O cliente pode solicitar serviços adicionais que não estejam descritos na fatura original. Tais serviços adicionais serão pedidos por escrito e incorrerão em taxas adicionais.

#### Serviço de Instalação de Hardware – Serviços de Instalação do Sistema Operacional

- A Lenovo fornece este serviço caso ele tenha sido comprado com os Serviços de Instalação de Hardware.
- A Lenovo instalará o Sistema Operacional no Lenovo Enterprise Server.
- A Lenovo ativará até o nível do Sistema Operacional Base.
- A Lenovo configurará o endereço IP fornecido pelo cliente.
- O Sistema Operacional está limitado ao Microsoft Windows Server e Linux.
- O Cliente é responsável por fornecer mídia e licença legais.

Para todos os mercados onde aplicável o CSR (Committed Service Repair) na EMEA. Atualmente:

Áustria, Bulgária, Croácia, República Tcheca, Egito, França, Alemanha, Hungria, Itália, Cazaquistão, Marrocos, Paquistão, Polônia, Portugal, Romênia, Rússia, Sérvia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, África do Sul, Suíça, Turquia, Ucrânia, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Finlândia, Grécia, Irlanda, Israel, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Suécia, Tunísia, Reino Unido

Aplicável aos seguintes serviços da Seção 4.2

i. Peças instaladas por técnico Compromisso de Reparo de Serviço em 6 horas - também chamado de Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 6 horas

**h. Peças instaladas por técnico Compromisso de Reparo de Serviço em 8 horas - também chamado de Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 8 horas**

**g. Peças instaladas por técnico Compromisso de Reparo de Serviço em 24 horas - também chamado de Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 24 horas**

**No local 9x5 Compromisso de Tempo de Aquisição de Peças (CPPT) – também conhecido como Compromisso de Tempo de Aquisição de Peças Instaladas por Técnico 9x5**

#### **Responsabilidades do Cliente**

Para qualificar o nível de Serviço Comprometido, além do registro e da ativação do Serviço Lenovo, o cliente deve fornecer à Lenovo a configuração de máquina (tipo de máquina/modelo/número de série), incluindo todas as opções suportadas e anunciadas (consulte o Site na Web da Lenovo para saber quais são as opções suportadas e anunciadas), números de peças sobressalentes (unidades substituíveis em campo) de todas as opções originalmente instaladas na configuração e listadas na fatura. O cliente reconhece que por um período de 30 dias ("Período Inicial") após a Lenovo receber do cliente detalhes válidos e completos da configuração, a Lenovo não pode se prometer o nível de Serviço Comprometido em todos os casos. Durante o Período Inicial, a Lenovo envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para atender ao nível de Serviço Comprometido. Caso você não forneça informações suficientes sobre a configuração do equipamento, o nível de Serviço Comprometido se aplica a falhas que não exigem substituição do componente ou que possam ser solucionadas usando componentes comuns e básicos (tais como processadores, unidades de energia, ventoinhas, placas de sistema, placas de expansão comuns e módulos de memória). O cliente concorda em manter a Lenovo informada sobre mudanças na configuração da máquina. Caso o cliente deixe de notificar a Lenovo, todos os componentes instalados posteriormente serão excluídos do Contrato. O cliente também concorda em notificar a Lenovo sobre qualquer alteração na localização da máquina.

O cliente deve fornecer os detalhes de configuração da máquina, cópias de faturas (sem os preços) e alterações na configuração da máquina por escrito no seguinte endereço de e-mail do respectivo mercado:

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

**Somente para Grã-Bretanha, Irlanda do Norte, França, Dinamarca, Suécia, Noruega e Finlândia**

#### **Aplicável aos serviços descritos na seção 8. Disponibilidade do Serviço**

Grã-Bretanha e Irlanda do Norte – O Serviço não está disponível para Gibraltar, territórios ultramarinos britânicos ou ilhas inglesas, irlandesas, escocesas ou do Canal.

França – O Serviço não está disponível para territórios ultramarinos franceses.

Dinamarca, Suécia, Noruega e Finlândia – O Serviço não está disponível para ilhas sem ligações rodoviárias ao continente.

#### **Apenas para Rússia e Ucrânia**

#### **No local 9x5 Compromisso de Reparo de Serviço em 48 Horas em Dias Úteis (CSR)**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado ao local para restaurar o produto às condições de conformidade operacional de acordo com sua especificação no prazo de 48 horas em dias úteis. Este Serviço está disponível durante o horário comercial normal, excluindo feriados e finais de semana. Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade. Além disso, este Serviço está disponível apenas em localizações onde a Lenovo determinar a existência de trens ou rotas de voo diários. Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme seja determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

#### **Apenas para a Rússia e o Cazaquistão**

**No local 9x5 Compromisso de Tempo de Aquisição de Peças (CPPT) – também conhecido como Compromisso de Tempo de Aquisição de Peças Instaladas por Técnico 9x5**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, um técnico de serviço será enviado até a sua localização. Um técnico será enviado com as peças de serviço no próximo dia útil após a ligação telefônica. Este Serviço está disponível durante o horário comercial normal, excluindo feriados e finais de semana. Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações. Caso a máquina esteja fora do local onde o serviço está disponível, apenas as peças de serviço serão enviadas no próximo dia útil após a ligação telefônica. As áreas do serviço podem ser encontradas em [www.lenovolocator.com](http://www.lenovolocator.com). Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade. Este Serviço deve ser registrado e a localização do seu produto deve ser ativada junto à Lenovo. Caso você não ative seu produto, a Lenovo não poderá atender o nível de serviço que você comprou. Caso você altere a localização do seu produto, ative a nova localização junto à Lenovo antes de sua realocação, para garantir a continuidade da qualificação de seu nível de serviço. Caso o mesmo



nível de serviço não esteja disponível em sua nova localização, ele será alterado até o nível mais próximo possível disponível no momento na nova localização, conforme seja determinado pela Lenovo. As instruções para ativação da localização podem ser encontradas em <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação da localização.

#### **Apenas para a Rússia, a Ucrânia e o Cazaquistão**

##### **Apenas Peças no Próximo Dia Útil 9x5**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, as peças de reposição, incluindo as peças FRU (unidades de substituição em campo) serão enviadas para uma localização solicitada, para autosserviço no próximo dia útil após a ligação telefônica. Este serviço não inclui o envio de um técnico de serviço para o local. As peças devem ser trocadas por conta e com mão de obra do cliente e as peças defeituosas devem ser devolvidas, de acordo com as instruções fornecidas com as peças de reposição. Este Serviço está disponível durante o horário comercial normal, excluindo feriados e finais de semana.

#### **Somente para os Emirados Árabes Unidos (EAU)**

**Um Reparo de Serviço Confirmado (CSR) de 4 horas** é o período entre o registro da solicitação de serviço no sistema de gerenciamento de chamadas da Lenovo e a restauração do produto à conformidade com a especificação dele por um técnico de serviço. "Restaurar à conformidade" significa que o dispositivo está operacionalmente pronto, mas não inclui o carregamento de sistemas operacionais, aplicativos comerciais e/ou dados do cliente.

##### **Reparo de Serviço Confirmado (CSR) de 4 horas 24x7 – conhecido também como Reparo de Serviço Confirmado de 4 horas 24x7 de Peças Instaladas pelo Técnico e Reparo de Serviço Confirmado de 4 horas 24x7 de Reparo no Local**

Se um problema com o seu produto não puder ser resolvido via telefone, um técnico de serviço será encaminhado até o local para restaurar o produto à conformidade operacional com a especificação dele dentro de 4 horas, conforme descrito acima. Esse Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. **Esse Serviço está disponível apenas para determinados produtos e locais. Fale com a Lenovo ou um provedor de serviços para saber mais sobre a disponibilidade.** Esse Serviço deve ser registrado, e o local do seu produto ativado com a Lenovo. A não ativação do produto pode resultar na incapacidade da Lenovo de atender ao nível de serviço adquirido. Se você alterar o local do seu produto, deverá ativar o novo local com a Lenovo antes da realocação, para garantir a continuidade da qualificação ao seu nível de serviço. Se o mesmo nível de serviço não estiver disponível no seu novo local, o nível de serviço será alterado para o que for viável mais próximo disponível atualmente no novo local, conforme determinado pela Lenovo. Você encontra instruções de ativação de um novo local no site <https://support.lenovo.com/productregistration>. Esse Serviço pode não estar disponível por até 30 (trinta) dias após a ativação do local.

#### **Responsabilidades do Cliente**

Para qualificar o nível de Serviço Comprometido, além do registro e da ativação do Serviço Lenovo, o cliente deve fornecer à Lenovo a configuração de máquina (tipo de máquina/modelo/número de série), incluindo todas as opções suportadas e anunciadas (consulte o Site na Web da Lenovo para saber quais são as opções suportadas e anunciadas), números de peças sobressalentes (unidades substituíveis em campo) de todas as opções originalmente instaladas na configuração e listadas na fatura. O cliente reconhece que por um período de 30 dias ("Período Inicial") após a Lenovo receber do cliente detalhes válidos e completos da configuração, a Lenovo não pode se prometer o nível de Serviço Comprometido em todos os casos. Durante o Período Inicial, a Lenovo envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para atender ao nível de Serviço Comprometido. Caso você não forneça informações suficientes sobre a configuração do equipamento, o nível de Serviço Comprometido se aplica a falhas que não exigem substituição do componente ou que possam ser solucionadas usando componentes comuns e básicos (tais como processadores, unidades de energia, ventoinhas, placas de sistema, placas de expansão comuns e módulos de memória). O cliente concorda em manter a Lenovo informada sobre mudanças na configuração da máquina. Caso o cliente deixe de notificar a Lenovo, todos os componentes instalados posteriormente serão excluídos do Contrato. O cliente também concorda em notificar a Lenovo sobre qualquer alteração na localização da máquina.

O cliente deve fornecer os detalhes de configuração da máquina, cópias de faturas (sem os preços) e alterações na configuração da máquina por escrito no seguinte endereço de e-mail do respectivo mercado:

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

#### **Apenas para o Japão**

##### **Entrada de Serviços Lenovo**

Esta oferta se refere ao serviço Peças Instaladas por Técnico descrito abaixo.

##### **Seleção de Valor de Serviços Lenovo**

Esta oferta se refere às Peças Instaladas por Técnico e Verificação de Hardware e Atualização de Microcódigo por Técnico descritos abaixo.

##### **Peças Instaladas por Técnico 24x7 - também conhecido como Reparo no Local 24x7**

Caso um problema com o seu produto não possa ser resolvido por telefone, a Lenovo determinará a melhor ação a ser adotada para o reparo em sua localização. O Técnico de Serviço será enviado para chegar ao seu local, conforme seja acordado entre a Lenovo e você. Este Serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o ano. Este Serviço está disponível apenas em determinadas localizações onde o transporte público e/ou modo de transporte estejam disponíveis. Entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços para obter os detalhes sobre a disponibilidade.

## **Verificação de Hardware e Atualização do Microcódigo por Técnico**

### **Descrição do Serviço**

#### **1. Verificação de Hardware por técnico de serviço**

O técnico de Serviço realizará as seguintes verificações anuais em máquinas qualificadas, a partir da data de início do serviço até a data final do serviço.

- Limpeza
- Verificação do registro de erros
- Inspeção visual

#### **2. Suporte de atualização e manutenção do microcódigo**

- a. Com base em solicitação do cliente, o técnico de serviço fará o download do microcódigo e o atualizará (instalação e ativação) em uma localização de cliente onde as máquinas qualificadas estiverem localizadas, como manutenção ou manutenção preventiva.

Microcódigo aqui significa Firmware, Microcode, BIOS/uEFI, Storage Manager, Storage Software (apenas para a família Storwize)

- b. A Lenovo fornecerá eletronicamente as informações de atualização do microcódigo

A atualização do microcódigo por técnico como manutenção preventiva será agendada juntamente com a Verificação anual de Hardware.

### **Pré-requisito deste serviço**

1. As máquinas qualificadas precisam estar cobertas por qualquer serviço de Atualização de Garantia ou Pós-Garantia.
2. Para uma atualização de software de armazenamento, as máquinas qualificadas precisam estar cobertas por um serviço de manutenção de Software.
3. Aplica-se a cobertura de horários de serviços definida na garantia ou no serviço de Atualização de Garantia ou Pós-Garantia.
4. O cliente precisa indicar uma pessoa para contato e fornecer as informações necessárias à Lenovo.
5. É responsabilidade do cliente confirmar a operação da máquina e verificar os dados após o serviço ser realizado por um técnico de serviço.
6. O nível do código a ser instalado e a programação do trabalho são organizados com base nas discussões realizadas entre o cliente e a Lenovo.
7. O backup de dados deve ser concluído pelo cliente antes que este serviço seja fornecido.
8. Não haverá reembolso de taxas de serviço, mesmo que o serviço de atualização de microcódigo não seja realizado devido à frequência da liberação do código.
9. O agendamento da Verificação de Hardware é realizado com base na solicitação do cliente e não haverá nenhum reembolso de taxas de serviço, mesmo que o serviço não seja realizado.
10. Se houver pré-requisitos para os Sistemas Operacionais e o nível de código dos dispositivos externos conectados, eles devem ser atualizados pelo cliente antes que o serviço seja fornecido.

## **Suporte de Configuração 90**

A Lenovo fornece o suporte técnico remoto para configuração de hardware por e-mail. Esse serviço está disponível das 9:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta (excluindo feriados). O prazo do serviço é de três meses a partir da data de início da garantia.

O Serviço inclui:

- Suporte à Instalação de Hardware
- Suporte à Instalação de Sistema Operacional (Windows, Linux)

- Suporte a Driver de Dispositivo e Instalação de Firmware
- Identificação de problemas conhecidos
- Suporte de perguntas e respostas nos manuais incluídos com a remessa

O serviço não inclui:

- Suporte de um programa que você usa no ambiente e que não está declarado no manual
- Suporte de um programa que não é suportado pelo servidor da Lenovo
- Suporte de um programa que foi modificado pelo cliente
- Consultoria e ajuste de desempenho
- Diversas configurações com base em seu ambiente exclusivo
- Definições de conexão de chave de terceiros
- Instalação, modo de usar e solução de problemas com aplicativos, tais como VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- Método de definição do projeto de Backup/Recuperação
- Configuração de Flash Copy, Volume Copy e Remote Copy
- Migração de sistema ou dados

## **Apenas para a Coréia**

### **Serviços de Manutenção Preventiva (PM)**

A Lenovo oferece serviço de PM (manutenção preventiva) de hardware no local para Lenovo System x server

- Inspeção do registro do sistema e revisão da verificação da situação do sistema
- Serviço de atualização de firmware caso seja necessária uma atualização crítica
- Atualização de driver de dispositivo caso seja necessária uma atualização crítica

#### **Termos de Referência**

- Este serviço aplica-se apenas às máquinas incluídas na garantia Lenovo.
- O serviço de PM será fornecido trimestralmente.
- O backup de dados é de responsabilidade do cliente e deve ser feito pelo cliente antes deste serviço ser realizado.

### **Serviços por Tempo Estendido**

Permanência no local do cliente durante a situação crítica de sistema.

- Serviço de alteração de configuração de hardware e reorganização.
- Serviço de realocação de hardware em um mesmo prédio ou piso.
- Serviço opcional de atualização de peças de hardware.

A Lenovo enviará um técnico ao local mediante solicitação de suporte pelo cliente.

#### **Termos de Referência**

- Este serviço aplica-se apenas às máquinas incluídas na garantia Lenovo e no contrato de MA.
- O serviço solicitado fora do horário comercial normal será realizado apenas para as máquinas com contratos de 24 horas.
- O tempo de suporte inclui o tempo adicional de planejamento, viagem e outros.
- Os detalhes do cliente final devem ser fornecidos à Lenovo quando o serviço é comprado por meio do BP.
- Uma solicitação mínima de suporte de 4 horas é exigida de cada vez.
- O backup de dados é de responsabilidade do cliente e deve ser feito pelo cliente antes deste serviço ser realizado.
- Os Serviços de MA de HW, reinstalação de sistema operacional e aplicativos, configuração inicial, restauração de dados não estão incluídos neste serviço e são de responsabilidade do cliente

### **Serviço de Software no Local**

A Lenovo fornece suporte no local em resposta a solicitações de serviço do cliente para suporte de software da seguinte maneira:

Os serviços de software no local da Lenovo oferecem o seguinte suporte:

- Suporte para Problemas do SO (Linux/Windows) com base no Lenovo X86
- Suporte no local para problemas
- Suporte 24\*7
- Realização de verificação de Sistema Regular (trimestral)

#### **Termos de Referência**

- Este serviço NÃO inclui a Assinatura (Licença).
- Para suporte a Novo defeito, a Assinatura precisa ser contratada separadamente.

c. Estes serviços são APENAS para o SO (Linux/Windows) e em máquinas dentro da garantia da Lenovo.

### **Apenas para a Austrália**

#### **Definições/Descrições de Serviço:**

A Cláusula vii. (Horas de Cobertura de Serviço de Campo) fica excluída, sendo substituída por:

Cobertura em horário comercial local, 5 dias por semana, excluindo feriados locais e nacionais. Ou, caso a respectiva atualização seja comprada, cobertura 24x7: 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

A Cláusula viii (Tempos de Resposta) fica alterada, com a exclusão das seguintes seções:

- Uma Resposta em 8 horas;
- Um Compromisso de Reparo de Serviço em 6 Horas (CSR);
- Um Compromisso de Reparo de Serviço em 8 Horas (CSR) e
- Um Compromisso de Reparo de Serviço em 24 Horas (CSR).

#### **Atualizações de Garantia**

As seguintes seções ficam excluídas:

- c. Reparo no Local 24x7 Resposta em 8 horas;
- i. Peças instaladas por técnico 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 6 horas (CSR) - também conhecido como Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 6 horas
- h. Peças instaladas por técnico 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 8 horas (CSR) - também conhecido como Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 8 horas
- g. Peças instaladas por técnico 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 24 horas (CSR) - também conhecido como Reparo no Local 24x7 Compromisso de Reparo de Serviço em 24 horas

#### **O texto seguinte é acrescentado à Seção 11 (Garantia de Serviços):**

#### **Nota Importante:**

ESTE CONTRATO DE SERVIÇOS DE GARANTIA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. VOCÊ TAMBÉM TEM OUTROS DIREITOS EM LEI, INCLUINDO NOS TERMOS DA LEI AUSTRALIANA DO CONSUMIDOR. NADA CONTIDO NESTA GARANTIA AFETA OS DIREITOS ESTATUTÁRIOS OU LEGAIS, INCLUINDO OS DIREITOS QUE NÃO PODEM SER RENUNCIADOS NEM LIMITADOS POR CONTRATO.

Pela Lei Australiana do Consumidor, nós somos obrigados a incluir a seguinte declaração:

*Nossas mercadorias vêm com garantias que não podem ser excluídas nos termos da Lei Australiana do Consumidor. Você tem direito a uma substituição de reembolso por uma falha importante e remuneração por qualquer perda ou dano que seja razoavelmente previsível. Você também tem o direito de ter as mercadorias reparadas ou substituídas, caso as mercadorias não tenham qualidade aceitável e a falha não represente uma falha importante.*

Nada contido neste Contrato de Serviços de Garantia operará de modo a excluir, restringir ou modificar a aplicação de quaisquer das disposições do Anexo 2 da Lei de Concorrência e do Consumidor de 2010 (Cth) ou de qualquer legislação de proteção ao consumidor estadual ou territorial ("Legislação Relevante"), o exercício de um direito conferido por tal disposição, nem qualquer obrigação da Lenovo por um descumprimento de uma condição ou garantia implícita em tal disposição, no caso em que a Legislação Relevante as cancele. À medida que permitido por lei nos termos da Legislação Relevante, a Lenovo limita expressamente sua obrigação por um descumprimento de qualquer condição ou garantia implícita em virtude da Legislação Relevante a critério da Lenovo:

- (a) No caso das mercadorias, a um ou mais dos seguintes itens:
  - (i) substituição de mercadorias ou fornecimento de mercadorias equivalentes;
  - (ii) reparo das mercadorias;
  - (iii) pagamento do custo de substituição das mercadorias ou aquisição de mercadorias equivalentes ou
  - (iv) pagamento do custo de reparo das mercadorias; ou
- (b) no caso de serviços:
  - (i) novo fornecimento dos serviços; ou
  - (ii) pagamento do custo de novo fornecimento dos serviços.

A Seção 13.13 fica excluída, sendo substituída pelo seguinte:

Caso você obtenha o Serviço nos termos deste Contrato, suas informações de contato, incluindo nome, números de telefone, endereço e endereço de e-mail podem ser obtidos pela Lenovo diretamente com você ou com nossos provedores de serviços autorizados e usados em relação à prestação dos Serviços de garantia. Nós também entramos em contato com você para pesquisar sua satisfação com nosso serviço de garantia ou para notificá-lo sobre quaisquer recalls de produto ou questões de segurança. Ao realizar essas finalidades, nós podemos fornecer suas informações a um terceiro ou entidade relacionada que nos dê suporte no fornecimento do Serviço de Garantia. Esses terceiros e entidades relacionadas podem estar localizados fora da

Austrália. Os mercados relevantes mudam de tempos em tempos (ou seja, à medida que mudamos nossos acordos de suporte de terceiros) e não é prático listar esses mercados aqui. Nós exigimos que todas as partes a quem divulgamos nossas informações de contato as usem apenas para a finalidade de nos dar suporte para o fornecimento do Serviço de Garantia e nós adotamos as etapas apropriadas para proteger suas informações de contato contra uso ou divulgação não autorizados. Nós também podemos divulgar suas informações de contato quando isso for permitido ou exigido por lei. A política de privacidade da Lenovo está disponível em <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Nossa política contém detalhes sobre nosso processo de gerenciamento de consultas ou reclamações relativas ao tratamento dado a informações pessoais.

O seguinte é adicionado como novas Seções 13:

- 13.19 Quando um serviço envolver a substituição de um produto ou peça, o produto ou peça de reposição se torna propriedade da Lenovo e o produto substituto ou peça se torna sua propriedade.
- 13.20 Apenas os produtos e peças Lenovo inalterados se qualificam para a substituição. O produto ou peça de reposição fornecido pela Lenovo estará em boas condições de funcionamento, as quais serão equivalentes àquelas do produto ou peça original. O produto ou peça de reposição não precisa ser novo.
- 13.21 Exceto à medida que permitido por lei, o produto ou peça de reposição será garantido pelo período restante do produto original.
- 13.22 Os produtos e as peças apresentados para reparo podem ser substituídos por produtos ou peças recuperados, de mesmo tipo, em vez de serem reparados. Os produtos e peças que são reparados podem ser reparados usando peças recuperadas. O reparo de produto pode resultar em perda de dados, caso o produto a ser reparado possa reter os dados gerados pelo usuário.

#### **Apenas para a Índia**

A Seção 13.8 fica excluída, sendo substituída pelo seguinte:

Nenhum de nós iniciará uma ação legal, independentemente da forma, a qual resulte ou esteja relacionada a este Contrato ou a transação nos termos de mais de dois anos após a causa de ação ter surgido, exceto quando exigido de outra forma pela lei local aplicável. Após tal limite de tempo, qualquer ação legal decorrente deste Contrato ou de transação nos seus termos e todos os respectivos direitos relacionados a quaisquer de tais ações prescreverão, exceto quando seja exigido de outra forma pela lei aplicável, sem a possibilidade de renúncia ou limitação contratual.

#### **Apenas para a Indonésia**

O seguinte é adicionado como novas Seções 13:

- 13.23 As partes por este instrumento renunciam às disposições do Artigo 1266 do Código Civil Indonésio, na medida em que tais disposições exijam um pronunciamento de tribunal para a rescisão unilateral deste Contrato.
  - (q) Todas as notificações, solicitações, relatórios ou outras comunicações serão feitas no idioma inglês.
- 13.24 Em caso de qualquer inconsistência ou interpretação diferente entre a versão no idioma indonésio e a versão no idioma inglês, a versão no idioma indonésio será considerada automaticamente alterada (em vigor a partir da data de assinatura da versão em idioma inglês) para tornar a parte pertinente da versão em idioma indonésio consistente com a parte pertinente da versão em idioma inglês.

Cada parte (i) pelo presente reconhece que este Contrato foi negociado predominantemente no idioma inglês; (ii) declara ter lido e entendido completamente o conteúdo e as consequências deste Contrato; (iii) declara que firmou e assinou este Contrato livremente e sem coerção e (iv) declara que recebeu consultoria jurídica independente em relação a este Contrato.

A Seção 14 fica excluída, sendo substituída pelo seguinte:

Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República da Indonésia, sem levar em conta seus princípios de conflito de leis ou aqueles de qualquer outra jurisdição. Todas as ações ou disputas decorrentes ou relacionadas a este Contrato serão ouvidas exclusivamente por e de acordo com as normas do Conselho Nacional Indonésio de Arbitragem ("BANI") ("Normas"). Com essa finalidade, cada parte consente de forma irrevogável com a jurisdição e foro exclusivos de tal arbitragem, renunciando a qualquer (i) objeção que possa ter quanto a quaisquer processos iniciados em tal arbitragem; (ii) reivindicação de que o processo tenha sido iniciado em juízo incompetente e (iii) direito de contestar (em relação a tal processo) que tal arbitragem não tem jurisdição em relação a tal parte. Sem limitação da generalidade do acima exposto, cada parte consente de forma específica e irrevogável com a jurisdição pessoal e de matéria para tais ações ou disputas no BANI, e com a apresentação de intimações em relação a quaisquer de tais ações ou disputas por correio, por meio de carta registrada, com postagem pré-paga a tal parte, no endereço definido ou designado de acordo com este Contrato. Na extensão máxima permitida por lei, cada parte por este instrumento renuncia expressamente (em seu nome e em nome de qualquer pessoa ou entidade que represente tal parte) a qualquer direito a julgamento por júri em qualquer ação, processo ou contra ação de qualquer tipo decorrente ou de qualquer maneira relacionada a este Contrato ou ao objeto do mesmo. A arbitragem deve ser realizada em Jacarta, nas instalações da BANI, por um árbitro indicado de acordo com as Normas. Qualquer notificação sobre a arbitragem, resposta ou outra comunicação apresentada a ou por uma parte na arbitragem será apresentada e considerada recebida conforme preveem as Normas. Os custos com a arbitragem serão determinados e pagos pelas partes da arbitragem, conforme previsto pelas Normas. Cada parte por este instrumento renuncia a qualquer direito que possa ter de recurso ou de buscar reparação contra a



sentença ou qualquer decisão dos árbitros contidas no presente e concorda que, segundo o Artigo 60 da Lei nº 30 de 1999 da República da Indonésia sobre Arbitragem e Resolução Alternativa de Disputas ("Lei de Arbitragem"), nenhuma parte deverá apresentar recurso em qualquer tribunal contra a sentença ou decisão dos árbitros de tal arbitragem.

#### **Apenas para a Malásia**

O texto seguinte é acrescentado à Seção 13.13:

Você pode fazer consultas ou reclamações, acessar ou corrigir tais informações, ou limitar o processamento de dados pessoais, entrando em contato com o Diretor para Privacidade dos Dados pelo telefone +603 7710 9012 ou por e-mail pelo endereço [Lenovomy@lenovo.com](mailto:Lenovomy@lenovo.com). Observe que será necessário que a Lenovo e a Empresa da qual ela faz parte processem as informações relativas a este Contrato e aos produtos ou Serviços, sem as quais a Lenovo não poderá cumprir este Contrato. Você declara e garante que o consentimento de indivíduos cujas informações você divulgou para a Lenovo e para a Empresa da qual ela faz parte foram obtidas de forma suficiente para permitir que a Lenovo e a Empresa da qual ela faz parte processem as mesmas para as finalidades relacionadas a este Contrato e aos produtos ou Serviços.

#### **Apenas para a Nova Zelândia**

O texto seguinte é acrescentado à Seção 11 (Serviços da Garantia):

Não obstante qualquer outra disposição destes Termos e Condições, qualquer serviço fornecido pela Lenovo está sujeito às garantias e condições obrigatórias da Lei de Garantias ao Consumidor de 1993 ("Lei"), exceto quando você for uma empresa ou quando o fornecimento da Lenovo a você tiver a finalidade de uma empresa, caso em que nos termos da Seção 43 da Lei, a Lenovo e você por este instrumento concordam que a Lei não se aplicará a estes Termos e Condições.

O texto seguinte é acrescentado à Seção 13.13:

A Lenovo não poderá realizar o serviço nos termos desta garantia, caso você se recuse a fornecer as informações ou não queira que as informações sejam transferidas a nosso representante ou contratado. Você tem o direito de acessar suas informações pessoais e solicitar a correção de erros, de acordo com a Lei de Privacidade de 1993, entrando em contato com a Lenovo (Austrália e Nova Zelândia) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Endereço: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Telefone: +61 2 8003 8200. E-mail: [lensyd\\_au@lenovo.com](mailto:lensyd_au@lenovo.com).

#### **Apenas para Cingapura/Vietnã/Camboja/Brunei/Laos/Mianmar**

O texto seguinte é acrescentado à Seção 13.13:

Você concorda que quando fornecer Dados Pessoais à Lenovo, você aceita cumprir todos os Requisitos de Proteção aos Dados aplicáveis e você garantirá que qualquer terceiro que tenha fornecido tais informações a você cumprirá com todos os Requisitos de Proteção aos Dados aplicáveis. Em particular, você concorda em não transferir quaisquer Dados Pessoais além do território de Cingapura sem a aprovação prévia pela Lenovo e responderá a (e fornecerá auxílio razoável à Lenovo ao responder a) qualquer solicitação ou consulta por parte de indivíduos cujos Dados Pessoais tenham sido coletados (quando aplicável), processados, usados ou divulgados, por informações quanto a seus Dados Pessoais ou modo como eles tenham sido usados e/ou pela correção de tais Dados Pessoais. Os Requisitos de Proteção aos Dados significarão que a Lei de Proteção a Dados Pessoais (Lei 26 de 2012), bem como quaisquer regulamentações e/ou orientações que a implemente ou feitas nos seus termos, e qualquer lei e regulamentação semelhante no Território. O termo Dados Pessoais terá o significado definido nos Requisitos de Proteção aos Dados aplicáveis, ou seja, "dados, verdadeiros ou não, sobre um indivíduo que possa ser identificado – (a) a partir daqueles dados; ou (b) a partir daqueles dados e de outras informações às quais a organização tenha ou possa ter acesso.

O texto seguinte é acrescentado à Seção 13:

13.25 Sujeito aos direitos previstos para as afiliadas da Lenovo, conforme previsto em outra parte deste Contrato, uma pessoa que não seja parte deste Contrato não terá direitos nos termos da Lei dos Contratos (Direito de Terceiros) de executar quaisquer de seus termos.

A Seção 14 fica excluída, sendo substituída pelo seguinte:

Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis de Cingapura, sem levar em conta seus princípios de conflito de leis ou aqueles de qualquer outra jurisdição. Todas as ações ou disputas decorrentes ou relacionadas a este Contrato serão ouvidas exclusivamente por um tribunal localizado em Cingapura.

#### **Somente para Hong Kong e Macau**

A texto abaixo é acrescentado à cláusula 13:

13.26 Sujeito aos direitos previstos para as afiliadas da Lenovo, conforme previsto em outra parte deste Contrato, uma pessoa que não seja parte deste Contrato não terá direitos nos termos da Lei dos Contratos (Direito de Terceiros) de executar quaisquer de seus termos (Cap. 623).

A Seção 14 foi excluída e substituída pelo seguinte:

Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da Região Administrativa Especial (RAE) de Hong Kong, sem considerar os princípios de conflitos de leis da sua jurisdição ou de qualquer outra jurisdição. Todas as reclamações ou disputas decorrentes de ou em conexão com este Contrato serão ouvidas exclusivamente por um tribunal localizado na RAE de Hong Kong.

**Apenas Taiwan**

**A texto abaixo é acrescentado à cláusula 13:**

- 13.27 Você declara que foi devidamente informado acerca do registro e ativação dos serviços adquiridos e que está ciente dos termos e condições deste Contrato.