



Ajuntament de
Lloret de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT DE LA RENOVACIÓ DE LLICÈNCIES I MANTENIMENT DEL MAQUINARI DEL CLÚSTER NUTANIX-LENOVO ALLOTJAT L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

Procediment: Obert

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ.....	1
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	1
3	DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR	2
3.1	OBJECTIU	2
3.2	REQUERIMENTS TÈCNICS	2
4	INSTAL·LACIÓ	3
5	CONFIDENCIALITAT	3

1 INTRODUCCIÓ

La secció de sistemes de la Informació és responsable del manteniment dels sistemes informàtics de l'Ajuntament de Lloret de Mar. Per tant, la renovació dels manteniments i llicències del programari ens permetrà seguir complint amb els requisits i acords de seguretat de l'ENS (Real Decreto 311/2022) sobre els estàndards dels sistemes informàtics.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte consisteix en la contractació de la renovació de les llicències contractades per tal de continuar utilitzant el sistema i evitar l'aturada de determinades funcionalitats, gaudint alhora del servei de manteniment en cas de fallada del maquinari Lenovo.



3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR

3.1 OBJECTIU

Així doncs, sol·licitem:

- **Manteniment clúster LENOVO:**
El fabricant de maquinari LENOVO és l'empresa propietària d'aquest sistemes i és l'únic proveïdor que pot realitzar el manteniment integral maquinari ja que és l'únic que disposa dels recanvis i coneixement tècnic de les eines i mitjans específics per la seva condició de fabricant de les mateixes. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar les llicències originals contractades a aquest fabricant.
- **Llicències Nutanix i Nutanix Files:**
Atès que el programari Nutanix i el sistema de fitxers és va adquirir com part de la solució hyperconvergent dins l'expedient 14312020000006 "CONTRACTE PER EMERGÈNCIA PLATAFORMA HIPERCONVERGENT" i que aquest llicenciament està integrat amb la solució del maquinari adquirit, sense la possibilitat de renovació d'aquest de forma independent. Essent obligatori la renovació de les llicències i el manteniment del maquinari de forma única.

3.2 REQUERIMENTS TÈCNICS

Els requeriments específics sol·licitats són obligatoris i, per tant, qualsevol oferta que no els compleixi serà descartada de la licitació.

Descripció	Unitats
- Renovación soporte del software ThinkAgile HX2320 Appliance Nutanix SW Support Renewal - Renovación Lenovo XClarity Pro, per Managed (Sn: S4BTW055,S4BTW056,S4BTW057, S4BTW058,S4BTW059)	5 nodes
- Renovación soporte hardware Post Warranty Service - PW Tech Install, SBD 24x7 Premier Support (Sn: S4BTW055,S4BTW056,S4BTW057,S4BTW058,S4BTW059)	5 nodes
Llicències Nutanix Files	10 Tb



Ajuntament de
Lloret de Mar

Els detalls del serveis contractats amb aquestes llicències, s'adjunten al final del present document per cadascun dels fabricants.

4 INSTAL·LACIÓ

Per a la implantació d'aquesta aplicació l'adjudicatari haurà de fer entrega de les llicències.

5 CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tinguin a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Acuerdo de Servicios de Centro de Datos de Lenovo

AVISO: LEA ATENTAMENTE LOS TÉRMINOS SIGUIENTES. ESTE ACUERDO DE SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS DE LENOVO (EN ADELANTE, EL “ACUERDO”) CONSTITUYE UN ACUERDO LEGAL VINCULANTE ENTRE USTED Y LA ENTIDAD AFILIADA DE LENOVO DESCRITA A CONTINUACIÓN (EN ADELANTE, “LENOVO”, “NOSOTROS” U OTROS USOS DE LA PRIMERA PERSONA DEL PLURAL). USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS AL UTILIZAR O REGISTRAR UN SERVICIO. SI NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS, NO UTILICE NI REGISTRE EL SERVICIO. EN LUGAR DE ELLO, NOTIFIQUESELO A LENOVO O A SU VENDEDOR EN UN PLAZO MÁXIMO DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA FECHA DE LA COMPRA PARA CANCELAR EL SERVICIO Y OBTENER EL REEMBOLSO DE SU IMPORTE. UNA VEZ QUE HAYA REGISTRADO ESTE SERVICIO, LENOVO NO LE REEMBOLSARÁ SU IMPORTE.

Entidad contratante:

Este Acuerdo se celebra entre usted y Lenovo en el mercado donde usted ha adquirido el Servicio. Si Lenovo no identifica a una entidad afiliada del mercado de compra, significa que la entidad contratante de Lenovo es Lenovo Global Technology HK Ltd.

1. Aspectos cubiertos por este Acuerdo

Este Acuerdo, junto con la Declaración de Garantía Limitada, constituye la totalidad del acuerdo entre usted y Lenovo en relación con Ampliación de la Garantía, Actualización de la Garantía, Postgarantía y Otros Servicios (cada uno de ellos, en adelante, un “Servicio”), que se venden mediante un número de pieza, para los productos especificados en la factura o en la confirmación del pedido. Sustituye y reemplaza a todas las comunicaciones previas, ya sean orales o escritas, entre usted y Lenovo en relación con cualquiera de los Servicios. Cualesquiera términos adicionales o diferentes que figuren en cualquier pedido o comunicación escrita de usted serán nulos y carecerán de efecto. Este Acuerdo modifica la Declaración de Garantía Limitada exclusivamente en la medida en que así se indica a continuación. **Este Acuerdo incluye descripciones de los Servicios disponibles mediante un número de pieza. No todos los servicios están disponibles en todas las regiones o mercados.** Este Acuerdo se aplica exclusivamente al servicio que ha adquirido. Cualquier Servicio adquirido en virtud de este Acuerdo se prestará de conformidad con las descripciones aplicables que figuran a continuación.

2. Aspectos no cubiertos por este Acuerdo

Este Acuerdo no cubre lo siguiente: (i) funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de un producto; (ii) pérdida o deterioro de los datos del Cliente; (iii) ningún tipo de programas de software, tanto si se proporcionan con un producto como si se instalan posteriormente; (iv) errores o daños derivados de un uso indebido o abusivo, accidentes, modificaciones, un entorno físico u operativo inapropiado, desastres naturales, picos de tensión, mantenimiento incorrecto o uso que discrepe de los materiales de información del producto; (v) daños causados por proveedores de servicios no autorizados; (vi) errores o daños causados por productos de terceros, incluido aquellos que Lenovo proporcione o integre en el producto de Lenovo a petición del Cliente; (vii) productos o piezas de un producto, ya sea de Lenovo o no, cuya etiqueta de identificación esté alterada o se haya desprendido; (viii) accesorios, consumibles, algunos dispositivos tales como los dispositivos de E/S de fusión o los de estado sólido por encima de sus limitaciones de desgaste o de lectura y escritura, y algunas piezas, tales como baterías o pilas, estructuras o cubiertas; ni (ix) ningún defecto previo del producto que haya ocurrido en la fecha de este Acuerdo o antes de ella.



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

3. Registro y Activación de Servicios

El registro y la activación del servicio es el proceso mediante el cual Lenovo da derecho a que el producto de hardware reciba los Servicios que ha adquirido. Usted o alguien a quien haya autorizado para actuar en su nombre deberán registrar el Servicio en Lenovo en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra. Según el Servicio adquirido, podría requerirse un proceso de Activación además del registro. La Activación proporciona los datos de ubicación necesarios para prestar determinados niveles de servicio específicos. Estos Servicios se detallan en la cláusula 4 que figura más adelante.

4. Ofertas de Servicio

Los términos de la oferta siguiente son aplicables al servicio pertinente que usted ha adquirido. Estas ofertas de servicio solo son compatibles con determinados productos. La prestación de estos servicios depende de la disponibilidad de las piezas de repuesto.

4.1. Ampliación de la Garantía

La duración de la Ampliación de la Garantía de su producto será el periodo que ha adquirido, a partir de la fecha de inicio del periodo de garantía básica original. Este Servicio debe adquirirse y registrarse durante el periodo de garantía básica original del producto.

4.2. Actualización de la Garantía y Servicio de Postgarantía (también denominado Servicio de Mantenimiento)

El tipo de servicio de su Declaración de Garantía Limitada y de las Ampliaciones de la Garantía aplicables se actualizarán al tipo de servicio que se indica a continuación en función de la Actualización de la Garantía que adquiera.

El Servicio está disponible para las máquinas de Lenovo solamente si la Actualización de la Garantía se ha adquirido y registrado durante el periodo de garantía básica inicial de la máquina, o en el caso de una Postgarantía, si Lenovo determina que la máquina se encuentra en buen estado de funcionamiento. Nos reservamos el derecho de inspeccionar una Máquina en el plazo de un (1) mes desde la fecha de compra del Servicio. Si Lenovo determina que la Máquina no se encuentra en un estado de funcionamiento aceptable para el Servicio, se lo notificaremos, le informaremos del coste de volver a devolver la máquina al buen estado de funcionamiento o resolveremos la cobertura de Postgarantía.

En caso de que exista un lapso de tiempo entre el final del periodo de garantía de las máquinas y la adquisición y finalización del registro de un acuerdo de mantenimiento de postgarantía, Lenovo se reserva el derecho de negarse a prestar servicio durante los primeros treinta (30) días de la cobertura de la postgarantía. Esto es adicional al requisito de que la máquina se encuentre en buen estado de funcionamiento al principio del periodo de cobertura y de que esté a disposición de Lenovo para que lo compruebe.

Definiciones y descripciones del Servicio

Unidades reemplazables por el cliente ("CRU")

Lenovo le enviará a usted las unidades reemplazables por el cliente (en adelante, "CRU", por sus siglas en inglés) para que las instale. Las CRU de Nivel 1 requieren pocos conocimientos para instalarlas, mientras que las CRU de Nivel 2 requieren algunos conocimientos y herramientas técnicos. Puede solicitar que un Proveedor de Servicios autorizado de Lenovo instale las CRU de Nivel 2, en virtud del tipo de servicio de garantía designado para su Máquina. Lenovo especifica en los materiales enviados con una CRU de sustitución si es preciso devolver la CRU defectuosa. Si se requiere su devolución, 1) las instrucciones y el contenedor para efectuarla se envían con la CRU de sustitución; y 2) se le cobrará la CRU de sustitución si Lenovo no recibe la CRU defectuosa. Encontrará una lista de CRU y su designación en la publicación suministrada con el producto o en www.lenovo.com/CRUs.

Unidades de sustitución de mantenimiento ("FRU")

Si la pieza de sustitución no se considera una CRU, entonces es una unidad de sustitución de mantenimiento (en adelante, "FRU", por sus siglas en inglés). La instalación de las FRU corre a cargo de los técnicos de mantenimiento.

CRU instaladas por técnicos. Si un problema con un producto se puede remediar mediante una CRU, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted, de conformidad con el tipo de servicio aplicable para usted, para instalar esa CRU. La sustitución de piezas por una CRU es responsabilidad de usted en virtud de la Declaración de Garantía Limitada. Usted debe proporcionar un área de trabajo apropiada para desmontar y volver a montar el producto.

Servicio a Domicilio

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted. Usted debe proporcionar un área de trabajo apropiada para desmontar y volver a montar el producto. Consulte el apéndice para conocer las variaciones específicas en función del mercado.

Piezas entregadas



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramitis.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Si un problema con el producto no se puede resolver por teléfono y se requiere una pieza de CRU, Lenovo enviará una CRU de sustitución a la ubicación de usted. Si el problema con el producto no se puede resolver por teléfono y se requiere una pieza de FRU, un técnico se desplazará a la ubicación de usted. Usted debe proporcionar un área de trabajo apropiada para desmontar y volver a montar el producto.

Piezas instaladas por un técnico

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted. Usted debe proporcionar un área de trabajo apropiada para desmontar y volver a montar el producto.

Horario de cobertura del servicio de mantenimiento

Cobertura 9x5: nueve (9) horas al día, cinco (5) días a la semana durante el horario laboral normal, excepto festivos locales y nacionales.

Cobertura 24x7: veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

Tiempos de respuesta

Un objetivo de tiempo de Respuesta en 8 Horas se refiere al periodo desde que de completa y registra telefónicamente el proceso de resolución de problemas hasta que la CRU o el técnico de mantenimiento y la pieza llegan a la ubicación del Cliente para efectuar la reparación. Este periodo de ocho (8) horas se añade al tiempo medio de determinación del problema de dos (2) horas desde la realización de la llamada para que ambas Partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido.

Un objetivo de tiempo de Respuesta en 4 Horas se refiere al periodo desde que se completa y registra telefónicamente el proceso de resolución de problemas hasta que la CRU o el técnico de mantenimiento y la pieza llegan a la ubicación del Cliente para efectuar la reparación. Este periodo de cuatro (4) horas se añade al tiempo medio de determinación del problema de dos (2) horas desde la realización de la llamada para que ambas Partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido. Consulte el apéndice para conocer las variaciones específicas en función del mercado.

Un objetivo de tiempo de Respuesta en 2 Horas se refiere al periodo desde que se completa y registra telefónicamente el proceso de resolución de problemas hasta que la CRU o el técnico de mantenimiento y la pieza llegan a la ubicación del Cliente para efectuar la reparación. Este periodo de dos (2) horas se añade al tiempo medio de determinación del problema de dos (2) horas desde la realización de la llamada para que ambas Partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido. Consulte el apéndice para conocer las variaciones específicas en función del mercado.

Un Compromiso de Reparación (CSR) en 24 Horas se refiere al periodo comprendido entre el registro de la solicitud de servicio en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento. "Restitución de la Conformidad" significa que el dispositivo quede preparado operativamente para el uso de sistemas operativos, aplicaciones empresariales y/o datos del cliente, pero no incluye la carga de ninguno de ellos. Consulte el apéndice para conocer las variaciones específicas en función del mercado.

Un Compromiso de Reparación (CSR) en 8 Horas se refiere al periodo comprendido entre el registro de la solicitud de servicio en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento. "Restitución de la Conformidad" significa que el dispositivo quede preparado operativamente para el uso de sistemas operativos, aplicaciones empresariales y/o datos del cliente, pero no incluye la carga de ninguno de ellos.

Un Compromiso de Reparación (CSR) en 6 Horas se refiere al periodo comprendido entre el registro de la solicitud de servicio en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento. "Restitución de la Conformidad" significa que el dispositivo quede preparado operativamente para el uso de sistemas operativos, aplicaciones empresariales y/o datos del cliente, pero no incluye la carga de ninguno de ellos. Consulte el apéndice para conocer las variaciones específicas en función del mercado.

Los términos siguientes son de aplicación a la Actualización del Servicio de la Garantía y al Servicio de Postgarantía adquiridos por usted.

a. Entrega de Piezas el Siguiente Día Laborable

Si un problema con el producto no se puede resolver por teléfono y se requiere una pieza de CRU, Lenovo realizará esfuerzos comercialmente razonables para enviar una CRU de sustitución a la ubicación de usted el Siguiente Día Laborable. Si el problema con el producto no se puede resolver por teléfono y se requiere una pieza de FRU, un técnico se desplazará a la ubicación de usted el Siguiente Día Laborable. Este servicio está disponible durante el horario laboral normal definido en el mercado de que se trate, excepto festivos locales y nacionales.



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

b. Respuesta el Siguiende Día Laborable, también denominado Piezas Instaladas por un Técnico el Siguiende Día Laborable o Reparación a Domicilio el Siguiende Día Laborable

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted el siguiente día laborable. Este servicio está disponible durante el horario laboral normal en el mercado de que se trate, excepto festivos locales y nacionales. No obstante cualquier disposición en sentido contrario, si los tiempos de envío de piezas del mercado afectan a la entrega o respuesta al siguiente día laborable, Lenovo realizará un esfuerzo comercialmente razonable para ofrecer la entrega y servicio al siguiente día laborable, pero no se responsabiliza de dichos tiempos de entrega o respuesta. En el Apéndice A encontrará información específica para cada mercado.

c. Respuesta en 8 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted en el plazo de ocho (8) horas, según lo descrito en la cláusula sobre tiempo de respuesta de este acuerdo. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad. Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

d. Respuesta en 4 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 9x5 (Horario Laborable), también denominada Respuesta en 4 Horas 9x5 para Reparación a Domicilio

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted en el plazo de cuatro (4) horas, según lo descrito en la cláusula sobre tiempo de respuesta de este acuerdo. Este servicio está disponible durante el horario laboral normal, según lo definido en el mercado de que se trate, excepto festivos locales y nacionales. **Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.** Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

e. Respuesta en 4 Horas 24x7, también denominada Respuesta en 4 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7, Respuesta en 4 Horas para Reparación a Domicilio 24x7 y Reparación a Domicilio con Entrega el Mismo Día 24x7 Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted en el plazo de cuatro (4) horas, según lo descrito en la cláusula sobre tiempo de respuesta de este acuerdo. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad. Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

f. Respuesta en 2 Horas 24x7, también denominada Respuesta en 2 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7, Respuesta en 2 Horas para Reparación a Domicilio 24x7 y Reparación a Domicilio con Entrega el Mismo Día 24x7 Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted en el plazo de dos (2) horas, según lo descrito en la cláusula sobre tiempo de respuesta de este acuerdo. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año.



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramitis.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad. Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

g. Compromiso de Reparación (CSR) en 24 Horas 24x7, también denominado Compromiso de Reparación en 24 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7 y Compromiso de Reparación en 24 Horas para Reparación a Domicilio 24x7 Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de veinticuatro (24) horas, según lo descrito en la cláusula sobre tiempo de respuesta de este acuerdo. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. **Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.** Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

h. Compromiso de Reparación (CSR) en 8 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7, también denominado Compromiso de Reparación en 8 Horas para Reparación a Domicilio 24x7 Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de ocho (8) horas, según lo descrito en la cláusula sobre tiempo de respuesta de este acuerdo. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. **Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.** Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

i. Compromiso de Reparación (CSR) en 6 Horas 24x7, también denominado Compromiso de Reparación en 6 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7 y Compromiso de Reparación en 6 Horas para Reparación a Domicilio 24x7 Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de seis (6) horas, según lo descrito en la cláusula sobre tiempo de respuesta de este acuerdo. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. **Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.** Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

Exclusiones de los niveles de Servicio



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Las exclusiones se aplicarán a las anomalías de los productos que escapen al control del proveedor de servicio o que se deban, sin que sirva de limitación, a cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Si el Cliente ha optado por no configurar y mantener operativos los servicios electrónicos, cuando estos se encuentren disponibles sin coste alguno en virtud de la garantía básica o del mantenimiento y se hayan diseñado para reducir al mínimo el tiempo de inactividad del sistema. En caso de acciones de mantenimiento diferidas, cuando este tipo de mantenimiento sea una función integrada en el diseño de la máquina elegible.
- Durante períodos de actividades de mantenimiento programadas o de emergencia.
- Cuando la anomalía se deba a problemas con el contenido proporcionado por el Cliente o a errores de programación cometidos por este, lo que incluye, sin que sirva de limitación, la instalación y la integración de contenido.
- Cuando existan anomalías debidas a actividades de administración del sistema, comandos o transferencias de archivos realizados por el Cliente o sus representantes.
- Cuando las anomalías se deban a trabajos realizados a petición del Cliente o a otras actividades dirigidas por este.
- Si se producen ataques de denegación de servicio, desastres naturales, cambios derivados de acciones gubernamentales, políticas o normativas de otra índole o a órdenes judiciales, huelgas o conflictos laborales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, actos contra las Partes (lo que incluye a las empresas de mensajería y transporte y a otros proveedores de los proveedores de servicio) u otros hechos de fuerza mayor.
- En caso de falta de disponibilidad o falta de puntualidad en la respuesta por parte del cliente o del proveedor de servicio o de productos autorizado por el cliente o a quien este haya conferido la autoridad para resolver los problemas con el fin de responder a los incidentes que requieren la participación del cliente para identificar y/o resolver las causas, lo que incluye cumplir las responsabilidades del cliente respecto a los servicios previos requeridos.
- En caso de anomalía debida a problemas con el firmware o el microcódigo.
- Limitado al tiempo de sustitución de hardware almacenado, queda excluido el tiempo para reconstruir las unidades y recuperar los datos.
- En caso de anomalía debida a problemas relacionados con las licencias.
- Al calcular el Compromiso de Reparación, todos los retrasos provocados por el Cliente se descontarán de la medición total. Estos retrasos incluyen, sin que sirva de limitación:
 - retrasos en proporcionar los permisos de seguridad necesarios al proveedor de servicio una vez que llegue al sitio del Cliente;
 - todos los retrasos derivados de que usted posponga una llamada a otra hora más conveniente; falta de disponibilidad o de puntualidad en la respuesta por parte del Cliente ante un incidente.
- En caso de anomalías o períodos de no disponibilidad debidos a actos u omisiones de terceros.
- En caso de anomalía debida a hardware o software que no sean de Lenovo.
- En caso de instalación de actualizaciones de firmware y/o software cuya instalación corresponda al Cliente.
- En casos de copias de seguridad y recuperación de sistemas operativos, otros softwares y/o datos.
- En caso de pruebas operativas de las aplicaciones u otras pruebas solicitadas o exigidas por el Cliente.
- En caso de falta de disponibilidad o de puntualidad en la respuesta por parte del Cliente ante un incidente.
- Las fallas de productos de terceros están excluidas de los requisitos de nivel de servicio.

j. YourDrive YourData, también denominado Retención de la Unidad: retención de varias unidades y de unidades de disco duro De acuerdo con la Declaración de Garantía Limitada, cuando Lenovo reemplaza una pieza defectuosa de su producto, dicha pieza pasa a ser propiedad de Lenovo. Según los términos de este Acuerdo, bajo YourDrive YourData, usted puede conservar la pieza defectuosa que es reemplazada bajo la Declaración de Garantía Limitada. Este Servicio se aplica a la pieza original de su producto y a todas las piezas de sustitución que se proporcionan para su producto en virtud de la Declaración de Garantía Limitada. Como condición de este Servicio, usted deberá facilitar a Lenovo el número de serie de todas las piezas que conserve en virtud de este Servicio y firmar todos los documentos que Lenovo solicite para reconocer que usted conservará la pieza. Este Servicio se aplica exclusivamente a las piezas de los Productos que usted haya adquirido. Las únicas piezas elegibles para su inclusión en el Servicio YourDrive YourData son las de memoria no volátil ("NVM"). NVM es un tipo de memoria de ordenador que tiene la capacidad de contener los datos guardados aunque se haya desconectado la energía. NVM puede incluir módulos de memoria flash, memoria de solo lectura ("ROM"), RAM ferroeléctricas, algunos tipos de dispositivos de almacenamiento magnético de ordenadores (por ej. unidades de disco duro, unidades USB, disquetes, cinta magnética y discos ópticos)

4.3. Otros Servicios: Soporte de Microcódigo

a. Análisis de Soporte de Microcódigo de Lenovo ("Servicios de Microcódigo")

El Análisis de Soporte de Microcódigo consiste en prestar soporte para el microcódigo de las Máquinas Elegibles de Lenovo especificadas en el número de pieza de los Servicios de Lenovo adquiridos, en función de la opción de Análisis de Soporte de Microcódigo se describe más adelante. El tipo y la frecuencia de los Servicios de Microcódigo se definen mediante el número de pieza de los Servicios de Lenovo adquiridos. Es requisito imprescindible para la prestación de los Servicios de



Microcódigo que cada una de las Máquinas Elegibles de Lenovo (según la definición que consta más adelante) para las que se vaya a prestar el Soporte de Microcódigo cumpla las siguientes condiciones: (i) esté plenamente operativa en el momento de iniciar los Servicios de Microcódigo; (ii) pertenezca a un nivel de software y de Microcódigo admitidos; y (iii) esté cubierta por el mantenimiento de la garantía de Lenovo. Además, puede que sea preciso instalar las herramientas de recopilación de datos de microcódigo de Lenovo (Lenovo Microcode Data Collector) en las Máquinas Elegibles de Lenovo para recopilar los niveles de Microcódigo.

b. Soporte de Microcódigo, Coordinación de Servicios

El representante de la Oficina de Gestión de Proyectos se pondrá en contacto con el punto de contacto del Cliente para programar y llevar a cabo una conferencia remota de bienvenida y planificación de hasta treinta (30) minutos de duración en la fecha y hora que acuerden mutuamente, para revisar lo siguiente:

- i. los objetivos de los Servicios de Microcódigo;
- ii. las Máquinas Elegibles de Lenovo que recibirán soporte en virtud de este Acuerdo;
- iii. las funciones y responsabilidades; y los niveles de los sistemas operativos. Lenovo efectuará un análisis para comprobar si los niveles de Microcódigo registrados de todas las Máquinas Elegibles de Lenovo para el servicio de Análisis de Soporte de Microcódigo cubiertas por el número de pieza de los Servicios de Lenovo adquiridos están actualizados, para lo cual tendrá en cuenta todas las dependencias de los niveles de los sistemas operativos y los controladores. También se comprobarán todas las dependencias entre las Máquinas Elegibles de Lenovo conectadas. La verificación de las dependencias en una red se llevará a cabo únicamente si se han adquirido Servicios de Microcódigo para los componentes de red conectados. Una vez completado el Análisis de Soporte de Microcódigo, el representante de la Oficina de Gestión de Proyectos entregará al punto de contacto del Cliente un Plan de Soporte de Microcódigo por vía electrónica. Este documento contiene los niveles actuales de los controladores y de los adaptadores de bus del host del Microcódigo en las Máquinas Elegibles de Lenovo y, si procede, proporciona recomendaciones de actualización de Microcódigo.

c. Las responsabilidades del Cliente en virtud del Análisis de Soporte de Microcódigo son las siguientes:

C1. Designar a un contacto técnico que actúe como punto de contacto entre el Cliente y Lenovo para coordinar las acciones necesarias dentro del alcance de los Servicios. El punto de contacto inicial será la persona registrada para el número de pieza de los Servicios de Lenovo. El punto de contacto del cliente realizará las siguientes labores:

- a. Coordinar los tiempos y programar las acciones pendientes con el representante de la Oficina de Gestión de Proyectos de Lenovo y asegurarse de que se cumpla la programación acordada.
- b. Responsabilizarse mientras dure el Análisis de Soporte de Microcódigo de todas las decisiones relacionadas con las actualizaciones en las Máquinas Elegibles de Lenovo del Cliente según se documenta en el Plan de Soporte de Microcódigo; esto puede incluir actualizaciones de controladores de dispositivos y/o sistemas operativos.
- c. Proporcionar al representante de la Oficina de Gestión de Proyectos de Lenovo toda la información solicitada durante la llamada remota de bienvenida y planificación. Esto puede incluir la configuración del sistema y un esquema de la topología de red.
- d. Asegurarse de que Lenovo tenga acceso remoto a las Máquinas Elegibles de Lenovo del Cliente para consultar los datos del sistema o, si el representante de la Oficina de Gestión de Proyectos de Lenovo lo considera posible, asegurarse de proporcionar a este último los datos del sistema requeridos identificados por Lenovo. Por el presente usted autoriza el uso de programas que permitan a Lenovo consultar los niveles de Microcódigo o los datos necesarios y admite ser el único responsable de la seguridad de la red.
- e. Notificar al representante de la Oficina de Gestión de Proyectos de Lenovo los cambios efectuados en las Máquinas Elegibles de Lenovo, así como las actualizaciones del Microcódigo, los controladores o los sistemas operativos que no se documenten en el Plan de Soporte de Microcódigo. Lenovo actualizará el Plan de Soporte de Microcódigo en consecuencia.
- f. Cumplir y respetar los términos de licencia aceptados para el Microcódigo.
- g. Instalar y activar, según las instrucciones de Lenovo, los programas de recopilación de datos de microcódigo (Microcode Data Collector).
- h. Responsabilizarse de mantener la tabla de identificadores y contraseñas de los Productos Elegibles correspondientes en los programas de recopilación de datos de microcódigo (Microcode Data Collector), siempre que sea necesario.
- i. Quitar, según las instrucciones de Lenovo, los programas de recopilación de datos de microcódigo (Microcode Data Collector).
- j. Llevar a cabo los cambios necesarios en la red para permitir que Lenovo acceda a las Máquinas Elegibles de Lenovo y a la red del Cliente durante las horas acordadas entre las Partes;
- k. Responsabilizarse de la realización de copias de seguridad de los datos.
- l. Responsabilizarse en todo momento de la implementación de las recomendaciones previstas en el Plan de Soporte del Microcódigo y de la implementación de cualesquiera otros procedimientos técnicos en lo relativo a los niveles de Microcódigo de las Máquinas Elegibles de Lenovo suscritas por el Cliente en virtud de este contrato. Lenovo

aporta conocimientos y experiencia al proporcionarle un Plan de Soporte del Microcódigo; sin embargo, Lenovo podría no conocer otros niveles de Microcódigo en Máquinas que no están cubiertas por este contrato. Usted reconoce y acepta que el desempeño de Lenovo depende de la gestión y el cumplimiento por parte del Cliente de sus correspondientes responsabilidades en virtud de este Acuerdo. Cualquier demora en el desempeño de las responsabilidades del Cliente puede dar lugar a demoras en la prestación de los Servicios y puede suponer costes adicionales para usted.

C2. Usted se compromete a obtener la autorización del propietario para que Lenovo preste mantenimiento en aquellas Máquinas que no sean propiedad de usted. Usted se compromete a seguir las instrucciones que proporcionemos y, cuando proceda, antes de la prestación de los Servicios: 1) a seguir los procedimientos de determinación del problema, análisis del problema y solicitud de Servicios que le indiquemos; y 2) a proteger todos los programas, datos y fondos que las Máquinas contengan.

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

C4. El acceso a estos Servicios por parte de usted finalizará cuando transcurra el plazo indicado en el número de pieza solicitado, desde la fecha del recibo de compra de la Máquina de Lenovo o del recibo de compra de los Servicios de Mantenimiento de Lenovo, a menos que Lenovo le comunique otra cosa por escrito. En relación con las Máquinas que no sean de Lenovo, el acceso de usted a estos Servicios finalizará transcurrido uno o tres años, según lo indicado en el número de pieza solicitado, desde la fecha en que haya activado estos Servicios.

C5. Informes

Lenovo le otorga una licencia pagada, irrevocable y no exclusiva para usar, ejecutar, reproducir, mostrar, realizar y distribuir, exclusivamente dentro de la empresa de usted, copias del Plan de Soporte de Microcódigo (en adelante, los "Materiales") entregado en virtud de los Servicios de Microcódigo. Lenovo o sus proveedores poseerán todos los derechos, la titularidad y los intereses, incluida la propiedad, sobre los derechos de autor (copyright) de tales Materiales. Todos los materiales preexistentes propiedad de Lenovo continúan siendo exclusivamente propiedad de Lenovo.

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

a. Descripción del servicio

Lenovo le proporcionará asistencia remota por teléfono en respuesta a solicitudes por su parte relacionadas con:

- Preguntas sobre una instalación básica de corta duración, uso y configuración.
- Preguntas relacionadas con publicaciones del producto para el que Lenovo ofrece soporte.
- Revisión de información de diagnóstico para ayudar a aislar la causa de un problema.
- Preguntas sobre problemas relacionados con código.
- Para un defecto conocido, información de servicio disponible para solucionarlo y correcciones de programas que tenga derecho a recibir.

Cuando notifique un problema de productos de software que no sean de Lenovo pero estén cubiertos, le ayudaremos a aislar la causa del problema y le proporcionaremos información del proveedor para la recuperación, si está disponible.

Para productos de software que no sean de Lenovo pero estén cubiertos, proporcionaremos información de servicio para solucionarlos y correcciones de programas, si están disponibles y estamos autorizados a proporcionárselas, para defectos conocidos. Si se identifica un defecto nuevo (desconocido), se lo notificaremos al proveedor correspondiente y le avisaremos a usted de las medidas que tomemos. Con esto, consideraremos que hemos cumplido con los requisitos de soporte por nuestra parte. La resolución de estos problemas es responsabilidad del proveedor.

b. Lista de productos cubiertos

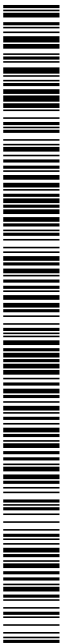
Los criterios de respuesta y las horas de cobertura pueden variar en función del servicio. Para obtener información detallada sobre la lista de productos cubiertos, consulte el siguiente vínculo: <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

La respuesta inicial de Lenovo puede resolver su solicitud. Si no es así, tomaremos medidas comercialmente razonables para lograr la resolución técnica de su solicitud.

c. Sus obligaciones

Usted se compromete a lo siguiente:

- Asegurarse de que dispone de las licencias correspondientes para todos los productos de software para los que solicita asistencia.
- Proporcionarnos toda la información de diagnóstico pertinente y disponible (incluida información de productos o del sistema) en relación con los problemas de software para los que solicita asistencia.
- Aceptar que el acceso para este servicio terminará en uno, dos, tres, cuatro o cinco años, según indique el número de pieza que pidió, desde la fecha del recibo de venta de la máquina de Lenovo o del recibo de venta





AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramitis.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

- iv. de los servicios de software de Lenovo, a menos que Lenovo le comunique otra cosa por escrito.
Proporcionarnos acceso remoto adecuado a su sistema para que podamos ayudarle a aislar y resolver el problema de software. Usted acepta conceder a Lenovo permiso para acceder a su sistema de forma remota y que usted será responsable de proteger adecuadamente el sistema y todos los datos que contenga. Lenovo no será responsable por la visualización o pérdida de datos a consecuencia del acceso remoto de Lenovo a sus sistemas como aquí se indica.
- v. Ser responsable del contenido de cualquier base de datos, de la selección y de la implementación de controles del acceso y uso, de la creación de copias de seguridad y de la recuperación, así como de la seguridad de los datos almacenados. Esta seguridad incluirá también los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y la seguridad del software y de los datos usados en el servicio del acceso de personal no autorizado. Y ser responsable de identificar, interpretar y cumplir las leyes, reglamentos y estatutos aplicables que afecten a sus sistemas, aplicaciones, programas o datos a los que Lenovo tendrá acceso durante el servicio, incluidas las leyes y los reglamentos aplicables sobre privacidad de los datos, exportación e importación. Es su responsabilidad asegurarse de que los sistemas, aplicaciones, programas y datos cumplen los requisitos que marcan tales leyes, reglamentos y estatutos.
- vi. Obtener los consentimientos necesarios y tomar las medidas que exijan las leyes aplicables, incluidas, sin limitarse a ellas, las leyes sobre privacidad de los datos, antes de revelar información de sus empleados u otra información personal a Lenovo.
- vii. Si pone a disposición de Lenovo instalaciones, software, hardware u otros recursos en relación con la prestación del servicio por parte de Lenovo, se compromete a obtener las licencias o autorizaciones relacionadas con esos recursos que puedan ser necesarias para que Lenovo lleve a cabo el servicio. Lenovo quedará exento de sus obligaciones si se ven afectadas negativamente porque usted no obtenga a tiempo tales licencias o autorizaciones. Usted se compromete a reembolsar a Lenovo los costes y otros gastos razonables en los que Lenovo pueda incurrir si usted no obtiene estas licencias o autorizaciones.
- viii. Salvaguardar o quitar los datos o información sobre productos o piezas que pueda haber (incluidos, sin limitarse a ellos, datos de información confidencial, protección de contraseñas, cifrado, copias de seguridad de los datos, etc.) antes de que Lenovo lleve a cabo el servicio. En ningún caso asumirá Lenovo ningún riesgo ni responsabilidad por la pérdida de datos o información sobre productos o piezas a los que Lenovo obtenga acceso en el curso de los servicios que debe proporcionar en el marco de este contrato.
- ix. Usted es responsable de i) los datos y del contenido de cualquier base de datos que ponga a disposición de Lenovo en relación con el servicio, ii) la selección y la implementación de procedimientos y controles para el acceso, la seguridad, el cifrado, el uso y la transmisión de datos, y iii) la copia de seguridad y recuperación, y la integridad de la base de datos y de los datos almacenados. En ningún caso tendrá Lenovo ninguna responsabilidad por la pérdida o el robo de datos o de contenido de cualquier base de datos.

4.5. Otros Servicios: Servicios de Instalación de Hardware

Lenovo ofrece servicios de instalación de hardware en el local del Cliente para los productos de servidores, almacenamiento y redes de Lenovo. Estas ofertas de servicios incluyen la instalación básica de hardware de equipos nuevos marca Lenovo adquiridos a Lenovo o a un Business Partner autorizado de Lenovo, así como la instalación de los siguientes dispositivos respaldados por Lenovo

- Servidores de torre
- Servidores de bastidor
- Alojamientos de bastidor
- Productos de almacenamiento
- Productos de red
- Instalación de equipos compatibles con bastidor en el alojamiento de bastidor

Lenovo enviará un técnico al local del Cliente para llevar a cabo la instalación física del bastidor. Una vez en el local del Cliente, el técnico de Lenovo podrá:

- Instalar los equipos en la ubicación del Cliente según lo especificado en la oferta de servicio adquirida.
- Conectar los equipos a la red de alimentación del Cliente.
- Comprobar que los equipos funcionan.
- Comprobar el nivel de firmware y actualizarlo si es necesario.
- Retirar los materiales de embalaje después de la instalación.
- Instalar el sistema operativo (si fue adquirido como parte de Hardware Installation Plus)

Responsabilidades del Cliente:

Completar la lista de comprobación previa a la instalación proporcionada por Lenovo. Póngase en contacto con el gestor de proyectos local para obtener asistencia. Encontrará su información de contacto en el enlace siguiente:



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

- Asegurarse de que los equipos que se deben instalar se llevan al lugar correcto en las instalaciones del cliente.
- Trasladar los equipos desde una zona de carga u otro lugar a la ubicación de instalación definitiva, ya que los ingenieros de Lenovo no lo harán.
- Proporcionar corriente adecuada para los equipos que se van a instalar.
- Proporcionar una conexión a Internet para que la use el técnico de la instalación según sea necesario para completar la instalación.
- Proporcionar espacio físico suficiente para los equipos que se van a instalar.
- Proporcionar el cableado necesario para la instalación.
- Designar a una persona de contacto para el técnico de la instalación.
- Asegurarse de un acceso seguro al lugar de la instalación por parte del él técnico de Lenovo.
- Confirmar el calendario de la instalación.

Si el técnico de Lenovo llega a las dependencias del Cliente, este no ha cumplido con sus responsabilidades y esto impide la instalación correcta de los equipos, podrán ser de aplicación cargos de desplazamiento y la instalación se tendrá que reprogramar. El Cliente puede solicitar servicios adicionales que no se describan en la factura original. Estos servicios adicionales se harán constar por escrito y devengarán cargos adicionales.

4.5.1 Otros Servicios – Servicios de Instalación

Lenovo ofrece Servicios de Instalación para los productos de Lenovo de Servidores, Almacenamiento y Redes, así como soluciones ThinkAgile. Estos servicios incluyen la instalación y la configuración del sistema operativo y de las aplicaciones seleccionadas.

Estos Servicios de Instalación pueden ser suministrados bien por Lenovo o bien por un partner autorizado por Lenovo ("Consultor") a domicilio o de forma remota:

- Realizar trabajos preparatorios y planificación de los servicios con el Cliente
- Llevar a cabo tareas preliminares de verificación del correcto estado de funcionamiento
- Verificación y actualización del producto o de la solución hasta el nivel recomendado para dicho producto o solución (cuando proceda)
- Implementación del sistema operativo y de la aplicación seleccionada bien a domicilio o bien de forma remota (cuando proceda)
- Lenovo Xclarity (cuando proceda, si se adquiriese)
- Configuración básica de la red a los fines de la integración (para más detalles véase el cuestionario de Preinstalación cuando proceda/si se adquiriese)
- Transferencia de conocimiento (cuando proceda)
- Suministrar Documentación Post Instalación

Para conocer detalladamente el alcance del Servicio de Instalación de un producto o solución en concreto, revise el cuestionario de Preinstalación facilitado por su representante o el partner de Ventas de productos Lenovo.

Responsabilidades del Cliente:

- Revisar y cumplimentar el cuestionario de Preinstalación de Lenovo que le facilitará su representante de Ventas o que le será enviado por un Consultor o por un Gestor de Proyectos de Servicios de Instalación local. El cuestionario deberá devolverse cumplimentado con carácter previo a que Lenovo o el Consultor se comprometan a emprender un plan de acción. El cuestionario se encuentra también disponible en <https://support.lenovo.com/fr/en/solutions/ht116628>.
- Asegurarse de que el equipo ya está correctamente instalado y encendido en las dependencias del cliente
- Facilitar al Consultor una conexión a internet en la medida en que sea necesario para que éste complete la instalación
- Designar una persona de contacto para el Consultor
- Asegurarse de que el Consultor accede a las dependencias de la instalación en condiciones de seguridad
- Confirmar el calendario de instalación
- Salvaguardar los datos del Cliente (lo que, entre otros, incluye información confidencial, protección de contraseñas, cifrado, copia de seguridad de datos, etc.) con anterioridad al inicio de los Servicios por parte de Lenovo. En ningún caso asumirá Lenovo ningún riesgo ni responsabilidad por la pérdida de datos o violación de datos.
- Asegurarse de que usted dispone de las licencias correspondientes para todos los productos de software para los que usted solicita asistencia en la instalación.
- Si usted pone a disposición de Lenovo instalaciones, software, hardware u otros recursos en relación con la prestación del Servicio de Instalación por parte de Lenovo, se compromete a obtener las licencias o autorizaciones relacionadas con esos recursos que puedan ser necesarias para que Lenovo preste el Servicio de Instalación. Lenovo quedará exento de sus obligaciones si se ven afectadas negativamente porque usted no obtenga a tiempo



- tales licencias o autorizaciones. Usted se compromete a reembolsar a Lenovo los costes y otros gastos razonables en los que Lenovo pueda incurrir si usted no obtiene estas licencias o autorizaciones.
- Proporcionar a Lenovo las condiciones adecuadas de acceso remoto a su sistema, de tal manera que podamos asistirle con los Servicios de Instalación si lo requiriese.
 - Obtener los consentimientos necesarios y tomar las medidas que exijan las leyes aplicables, incluidas, sin limitarse a ellas, las leyes sobre privacidad de los datos, antes de revelar información de sus empleados u otra información personal o datos a Lenovo.
 - Responsable de
 - los datos y del contenido de cualquier base de datos que ponga a disposición de Lenovo en relación con el Servicio de Instalación,
 - la selección y la implementación de procedimientos y controles para el acceso, la seguridad, el cifrado, el uso y la transmisión de datos,
 - la copia de seguridad y recuperación, y la integridad de la base de datos y de los datos almacenados. En ningún caso tendrá Lenovo responsabilidad alguna por la pérdida o el robo de datos o por el contenido de cualquier base de datos.
 - Informar por escrito a Lenovo de cualesquiera deficiencias dentro de los tres (3) días laborables posteriores a la recepción de la notificación de finalización. En caso de que no se notifique la existencia de deficiencias dentro del período mencionado, los Servicios de Instalación se considerarán finalizados y aceptados.
- Los Servicios de Instalación no incluyen, si bien pueden ser adquiridos por separado:
- Servicios de Instalación de Hardware
 - Datos Adicionales o migración de tareas
 - Copias de Seguridad/Recuperación o implementación de la recuperación en caso de catástrofe
 - Servicios de Formación
 - Asistencia con la documentación, procesos y procedimientos operativos estándar del Cliente.
 - Diagnóstico de problemas de conectividad de red

Si el Consultor llega a las dependencias del Cliente, y éste no ha cumplido con cualesquiera de las responsabilidades arriba referidas y esto impide la instalación correcta, podrán ser de aplicación cargos adicionales y los servicios se tendrán que reprogramar. El Cliente puede solicitar servicios adicionales no descritos en el cuestionario de Preinstalación mediante el envío de una Solicitud de Modificación del Proyecto (PCR) o solicitando una Declaración de Trabajo (SOW) específica. Estos servicios adicionales devengarán cargos adicionales.

4.6. Otros Servicios: Soporte de Software para el Almacenamiento Lenovo StorSelect Definido por Software

a. Descripción del Servicio

Lenovo proporcionará la asistencia remota siguiente, por teléfono, en respuesta a las solicitudes de usted:

- a) Información sobre la instalación, configuración y uso del software StorSelect
- b) Determinación inicial de los problemas;
- c) Recopilación de los registros y mensajes de error generados por el Software StorSelect;
- d) Búsqueda en la base de datos de problemas conocidos;
- e) Resolución inicial de problemas para identificar el problema de hardware o software;
- f) Notificación a los clientes de la disponibilidad de nuevas versiones y mejoras de software. f)

b. Responsabilidades de usted

Usted se compromete a lo siguiente:

- i. Disponer de las licencias correspondientes para todos los productos de software para los que solicita asistencia.
- ii. Proporcionar a Lenovo toda la información de diagnóstico pertinente y disponible (incluida información de productos o del sistema)
- iii. Entender que su acceso a estos Servicios finalizará tal como se indica en el número de pieza que solicitó a partir de la fecha de la compra indicada en la factura.
- iv. Proporcionar a Lenovo acceso remoto a su sistema. Usted se compromete a conceder a Lenovo permiso para acceder a su sistema de forma remota y acepta responsabilizarse de proteger adecuadamente el sistema y todos los datos que contenga. Usted será responsable del contenido de cualquier base de datos, de la selección y de la implementación de controles del acceso y el uso, copia de seguridad y recuperación, y de la seguridad de los datos almacenados. Esta seguridad incluirá también los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y la seguridad del software. Obtener los consentimientos necesarios y tomar las medidas que exijan las leyes aplicables, incluidas, sin limitarse a ellas, las leyes sobre privacidad de los datos, antes de revelar información de sus empleados u otra información personal a Lenovo.
- v. Si usted pone a disposición de Lenovo instalaciones, software, hardware u otros recursos en relación con la prestación del Servicio por parte de Lenovo, se compromete a obtener las licencias o autorizaciones relacionadas



- con esos recursos que puedan ser necesarias para que Lenovo preste el Servicio. Lenovo quedará exento de sus obligaciones si se ven afectadas negativamente porque usted no obtenga a tiempo tales licencias o autorizaciones. Usted se compromete a reembolsar a Lenovo los costes y otros gastos razonables en los que Lenovo pueda incurrir si usted no obtiene estas licencias o autorizaciones.
- vi. Proteger o borrar los datos o información sobre Productos o piezas que pueda haber (lo que incluye, sin que sirva de limitación, información confidencial, protección de contraseñas, cifrado, copias de seguridad de los datos, etc.) antes de que Lenovo preste el servicio. En ningún caso asumirá Lenovo ningún riesgo ni responsabilidad por la pérdida de datos o información sobre productos o piezas a los que Lenovo obtenga acceso en el curso de los Servicios que debe prestar en el marco de este contrato.

4.7. Otros Servicios: Actualización de Servicio de Garantía Internacional

La Actualización de Servicio de Garantía Internacional (en adelante, la "Actualización IWS") permite a los clientes recibir el Servicio en mercados elegibles que no sean el mercado donde se adquirió el Servicio. La duración de la Actualización IWS se basa en el periodo de garantía original asignado en el mercado de origen donde se vendió por primera vez el tipo de máquina. La prestación del Servicio se determinará en función del mercado de destino sujeto a las capacidades del Servicio y a la disponibilidad de piezas en dicho mercado de destino. Lenovo no asume ningún compromiso de que el mismo método de servicio adquirido en el mercado original vaya a aplicarse en el mercado de destino. Los procedimientos de servicio varían según el mercado y algunos servicios y/o piezas podrían no estar disponibles en todos los mercados. Esto puede dar lugar a que determinadas piezas se sustituyan por sus equivalentes en el mercado local. Algunos mercados pueden exigir documentación adicional, como justificantes de compra o de importación correcta, antes de que se presten los servicios. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad. Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

4.8. Otros Servicios: Gestión de Cuentas Técnicas ("TAM")

Lenovo proporcionará Gestión de Cuentas Técnicas (en adelante, "TAM", por sus siglas en inglés) a través de un punto de contacto único designado. El gestor de cuentas técnicas designado por Lenovo proporcionará consultoría y gestión de postventa del ciclo de vida de los productos de Lenovo.

a. Descripción del Servicio:

Lenovo realizará las labores siguientes:

- Proporcionar acceso directo a un gestor de cuentas designado que actuará como punto de contacto único para el Cliente.
- Realizar una gestión jerarquizada para resolver los temas de gestión de incidentes.
- Celebrar reuniones de revisión empresarial con el Cliente una (1) vez por trimestre o con la frecuencia que ambas Partes determinen de mutuo acuerdo.
- Proporcionar un plan de soporte al Cliente elaborado de mutuo acuerdo que cubra todos los productos elegibles de Lenovo.
- Proporcionar recomendaciones relativas a las áreas de experiencia del servicio de soporte al Cliente, métricas de prestación del Servicio y resultados deseados del servicio.

b. Responsabilidades del Cliente:

El Cliente realizará las labores siguientes:

- Contar en todo momento con un contrato de mantenimiento activo de centro de datos de Lenovo.
- Proporcionar una lista actualizada del inventario completo de productos de Lenovo.
- Proporcionar una lista de personal de contacto clave con sus datos de contacto. c)

4.9. Otros Servicios: Servicio de Soporte Premier (en adelante, "Soporte Premier" o "Premier")

Soporte Premier incluye:

- Acceso permanente (las veinticuatro [24] horas del día, siete [7] días a la semana e incluidos los festivos), en mercados e idiomas seleccionados, al servicio de atención al cliente de Lenovo y al soporte para los Productos de Lenovo.
- Acceso a un consultor de Soporte Premier que actúe como punto de contacto único (en adelante, "SPOC", por sus siglas en inglés) para atender los problemas que el Cliente notifique a Lenovo. Por SPOC se entiende una persona o departamento que actúe como punto de contacto principal o coordinador de la información.
- Acceso a soporte para el software de colaboración de terceros en la solución de Lenovo cuando el Cliente haya adquirido dicho software de terceros como parte de una solución de Lenovo. Si el Cliente abre una solicitud de servicio a Lenovo y



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Lenovo determina que el problema se deriva de un software de un proveedor tercero elegible que se utiliza habitualmente con los productos de Lenovo cubiertos por una garantía o contrato activo de mantenimiento de Lenovo, esta última proporcionará soporte para el software de colaboración de terceros y, en virtud de este soporte, Lenovo: (i) actuará como SPOC; (ii) se pondrá en contacto con el proveedor tercero en nombre del Cliente; (iii) proporcionará información que ayude a determinar el problema al proveedor tercero; y (iv) continuará supervisando el problema y se informará sobre el estado y los planes de resolución del proveedor (siempre que sea razonablemente posible). Para tener derecho al soporte de software de colaboración de terceros, el Cliente debe disponer de los acuerdos de soporte activos y de los derechos pertinentes suscritos directamente con el proveedor tercero de que se trate. Una vez notificado, el proveedor tercero será el único responsable de prestar todos los servicios de soporte, técnico y de cualquier otro tipo, en relación con la resolución del problema del Cliente. **LENOVO NO SERÁ RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.**

- Acceso al informe de análisis de sistemas remotos en la solución de Lenovo del Cliente. Las Partes acordarán mutuamente los requisitos de los sistemas y los niveles de acceso que se requieran para obtener un informe de análisis de sistemas. El Cliente deberá proporcionar a Lenovo información sobre los sistemas para elaborar el informe de análisis de sistemas remotos.

El Soporte Premier no incluye:

- Gestión de proyectos ni asistencia administrativa.
- Actividades tales como la instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo o asistencia para formación.
- El informe de análisis de sistemas remotos no incluye la reparación ni resolución de ningún problema.

5. Business Partners de Lenovo

Puede contratar a proveedores y revendedores (en adelante, los "Business Partners de Lenovo") para promocionar y comercializar algunos Servicios y prestarles soporte; sin embargo, estos Business Partners (o socios comerciales) y proveedores son independientes de Lenovo y no pertenecen a esta. Lenovo no es responsable de las acciones o declaraciones de los Business Partners, de las obligaciones que cualquiera de ellos pueda tener respecto a usted ni de los servicios que estos le presten a usted en virtud de acuerdos suscritos con ellos.

5.1 Adquisición de Servicios a Business Partners de Lenovo

Cuando usted adquiere un Service a un Business Partner, el Business Partner establece los cargos del Servicio y los términos que rigen el pago de tales cargos.

6. Adquisición de Servicios a Lenovo

Estos Servicios se deben abonar a Lenovo. Los importes vencen en el momento de recibir la factura, excepto para las transacciones con tarjeta de crédito o débito. Usted se compromete a abonar el importe especificado en la factura, incluidos los cargos de demora. Usted es responsable del pago de todos los impuestos resultantes de las compras realizadas en virtud de este Acuerdo.

7. Política de devolución y cancelación de Lenovo

Usted puede cancelar este Servicio en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra y obtener un reembolso o crédito, salvo en caso de que haya registrado o usado el Servicio. Para tener derecho a este reembolso (o crédito, según proceda), usted deberá notificar su decisión a Lenovo o al distribuidor en un plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de compra. La devolución deberá ir acompañada de una copia de la factura.

8. Disponibilidad del Servicio

Encontrará información sobre la disponibilidad del Servicio en www.lenovocator.com. Debido a las limitaciones geográficas, el nivel de servicio de garantía especificado podría no estar disponible en todas las ubicaciones del mundo. Si se indica que un servicio está disponible, pueden ser de aplicación algunas limitaciones geográficas en ubicaciones tales como islas, regiones remotas o lugares donde Lenovo no suela tener personal cualificado. En tales casos y en aquellos que Lenovo especifique, se cobrará al Cliente el tiempo de desplazamiento y espera según la tarifa de Servicios por hora aplicable de Lenovo en cada momento, junto con los gastos de viaje en que se incurra, pero sin cargo adicional alguno por las piezas de sustitución. Póngase en contacto con su representante o revendedor de Lenovo para obtener información concreta sobre disponibilidad en mercados y ubicaciones específicos. Si no se indica que el servicio está disponible, es posible que Lenovo pueda atender los requisitos únicos del Cliente, si bien podrían ser de aplicación cargos adicionales. Póngase en contacto con su representante o revendedor de Lenovo para obtener información concreta sobre disponibilidad en mercados y ubicaciones específicos.



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

9. Retirada del Servicio

Lenovo puede retirar la totalidad o parte de los Servicios especificados en el presente previa notificación a usted con un (1) mes de antelación. Si Lenovo retira un Servicio que usted ha abonado en su totalidad y Lenovo todavía no le ha prestado íntegramente, entonces, si se lo ha comprado directamente a Lenovo, esta le reembolsará la parte prorrateada correspondiente; en otro caso, deberá ponerse en contacto con el Business Partner de Lenovo pertinente para obtener el reembolso.

10. Final del servicio ("EOS")

Usted reconoce que algunos de los Productos Elegibles pueden tener una vida útil o uso comercial limitados, por lo que Lenovo estaría imposibilitado de proveer los Servicios según este Acuerdo durante toda la vigencia de este Acuerdo. Para dichos Productos Elegibles para los que Lenovo ha anunciado el final de los Servicios ("EOS") con una notificación de tres (3) meses de anticipación, Lenovo proveerá los Servicios mediante sus recursos comerciales razonables. Si Lenovo se encontrara imposibilitado de proveer los Servicios y resolver el problema para dichos Productos Elegibles, el Producto Elegible relevante será retirado de los Servicios bajo este Acuerdo sin más obligaciones para las partes.

11. Garantía de los Servicios

Lenovo garantiza que los Servicios se prestarán con un nivel razonable de atención y conocimientos de conformidad con la descripción de las tareas especificadas en este Acuerdo para el Servicio de Lenovo aplicable. Usted se compromete a notificar por escrito puntualmente a Lenovo en caso de que no se cumpla esta garantía.

EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, ESTA GARANTÍA CONSTITUYE LA ÚNICA GARANTÍA PARA USTED Y SUSTITUYE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS Y CONDICIONES, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS (ENTRE OTRAS) LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO, ASÍ COMO TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES DE AUSENCIA DE INFRACCIÓN. TODO EL SOFTWARE Y LOS PRODUCTOS DE TERCEROS SE PROPORCIONAN "TAL CUAL", SIN GARANTÍAS NI CONDICIONES DE NINGÚN TIPO. LOS FABRICANTES, PROVEEDORES, LICENCIANTES O EDITORES TERCEROS PUEDEN PROPORCIONAR SUS PROPIAS GARANTÍAS A USTED.

Lenovo no garantiza el funcionamiento ininterrumpido ni libre de errores de ningún Servicio, ni que Lenovo vaya a corregir todos los defectos.

12. Limitación de responsabilidad

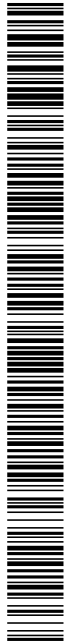
Pueden surgir circunstancias en las que, debido a un incumplimiento por parte de Lenovo o a otra responsabilidad, usted tenga derecho a recuperar los daños de Lenovo. Con independencia del motivo por el que tenga derecho a reclamar daños a Lenovo (ya sea, entre otros, por incumplimiento fundamental, negligencia, tergiversación y otra reclamación contractual o extracontractual), la totalidad de la responsabilidad de Lenovo para todas las reclamaciones sumadas derivadas de cada Servicio o relacionadas con él o que se deriven de algún otro modo de este Acuerdo no superará en ningún caso el importe de los daños directos reales hasta el importe de los cargos del Servicio objeto de la reclamación. Esta limitación se aplica asimismo a los subcontratistas y revendedores de Lenovo. Se trata de la cantidad máxima por la que Lenovo, sus revendedores y subcontratistas son responsables colectivamente. Los importes siguientes no están sujetos a ningún límite respecto al importe de los daños: a) daños por lesiones personales (incluido el fallecimiento); b) daños a bienes inmuebles; y c) daños a bienes personales tangibles por los cuales Lenovo sea responsable única y legalmente.

Salvo que la ley lo exija expresamente sin posibilidad de exención contractual, Lenovo, sus revendedores o subcontratistas no serán responsables en ninguna circunstancia de los siguientes hechos, aunque se les haya informado de la posibilidad de que se produzcan:

- a. pérdida o daño de los datos;
- b. daños especiales, accidentales, ejemplarizantes o indirectos, ni daños consecuenciales económicos; ni
- c. pérdida de beneficios, negocio, ingresos, fondo de comercio o ahorro previsto.

13. Disposiciones generales

- 13.1. Lenovo se reserva el derecho de subcontratar los Servicios, en su totalidad o en parte, a los subcontratistas que Lenovo seleccione.
- 13.2. En la medida en que sea aplicable a esta transacción, cada Parte es responsable de la supervisión, la dirección, el control y la remuneración de su personal respectivo.
- 13.3. Cada una de las Partes puede ponerse en contacto con la otra por medios electrónicos y, en la medida máxima que permita la ley, tales comunicaciones tienen la misma validez que un documento escrito y firmado. Un código de identificación



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

- (denominado "ID de usuario") contenido en un documento electrónico es legalmente suficiente para verificar la identidad del remitente y la autenticidad del documento.
- 13.4. Cada una de las Partes es libre de firmar acuerdos similares con otros.
 - 13.5. Cada una de las Partes solo concede a la otra la licencia y los derechos especificados en los acuerdos de licencia aplicables. No se concede ningún otro derecho ni licencia (incluidos los derechos y licencias derivados de patentes) ya sea directamente, por implicación ni de ningún otro modo.
 - 13.6. Usted se compromete a no revender el Servicio. Cualquier intento de hacerlo será nulo, a no ser que Lenovo lo haya acordado por escrito.
 - 13.7. Usted es responsable de seleccionar los Servicios que satisfacen sus necesidades y de los resultados obtenidos del uso de los Servicios.
 - 13.8. Ninguna de las Partes incoará ninguna acción legal, con independencia de su forma, que se derive de este Acuerdo o de la transacción llevada a efecto en virtud de él, o que esté relacionada con ellos, una vez que hayan transcurrido más de dos (2) años desde que surgiera la causa de la acción, a no ser que la legislación local aplicable requiera otra cosa. Después de ese límite de tiempo, cualquier acción legal que se derive de este Acuerdo o de la transacción llevada a efecto en virtud de él, o que esté relacionada con ellos, prescribirá, a no ser que la legislación local aplicable requiera otra cosa sin posibilidad de renuncia o limitación contractuales.
 - 13.9. Ninguna de las Partes será responsable de un incumplimiento de sus obligaciones que se deba a causas que escapen a su control.
 - 13.10. Ninguna de las Partes concede a la otra el derecho a usar ninguno de los nombres de sus marcas registradas, nombres comerciales, u otras designaciones, ya sean suyos o de cualquiera de sus empresas, en ninguna promoción ni publicación sin su consentimiento previo por escrito.
 - 13.11. Si un tribunal de jurisdicción competente determina que la totalidad o parte de una disposición de este Acuerdo es inválida o inaplicable, las demás disposiciones de este Acuerdo permanecerán en pleno efecto y vigor.
 - 13.12. La obligación de Lenovo de prestar el Servicio está condicionada a que usted lleve a cabo los procesos de Registro y Activación de Servicios.
 - 13.13. Lenovo, sus entidades afiliadas, Business Partners, revendedores y subcontratistas pueden procesar, almacenar y usar información sobre la transacción de usted y su información de contacto, incluidos su nombre, números de teléfono, dirección postal y direcciones de correo electrónico, con el fin de procesar y llevar a cabo dicha transacción. También es posible que nos pongamos en contacto con usted para notificarle información sobre cuestiones de seguridad, acciones de servicio o retirada de productos. Cuando lo permita la ley local, podremos usar esta información para preguntarle sobre su nivel de satisfacción con nuestros productos o servicios o para proporcionarle información sobre otros productos y servicios. Usted puede negarse a recibir más comunicaciones nuestras de este tipo en cualquier momento. Para estos fines, podremos transferir su información a cualquier mercado donde operemos; se la podremos transferir a entidades que actúen en nuestro nombre; o podremos revelarla cuando lo exija la ley. Sin embargo, no venderemos ni transferiremos de otro modo información de identificación personal recibida de usted a terceros para sus propios fines de marketing directo sin el consentimiento de usted.
 - 13.14. Cada una de las Partes cumplirá las leyes y los reglamentos que sean de aplicación a este Acuerdo.
 - 13.15. Ninguna de las Partes puede ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte. Cualquier intento de hacerlo se considerará nulo. Ninguna de las Partes negará tal consentimiento sin un motivo razonable. La cesión de este Acuerdo en su totalidad o en parte por cualquiera de las Partes a una entidad afiliada a una organización que la suceda por fusión o adquisición, no requiere el consentimiento de la otra Parte. Lenovo también puede ceder sus derechos sobre los pagos derivados de este Acuerdo sin el consentimiento de usted.
 - 13.16. Todos los términos que por su naturaleza deban sobrevivir a la resolución de este Acuerdo permanecerán en pleno efecto y vigor hasta que se hayan cumplido y serán de aplicación a los sucesores y cesionarios respectivos de las Partes.
 - 13.17. Cada una de las Partes renuncia por el presente a su derecho de juicio con jurado en cualquier acción que se derive de este Acuerdo o esté relacionada con él. La Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías no será de aplicación.
 - 13.18. Nada de lo contenido en este contrato afectará a los derechos legales de los consumidores que no se puedan eliminar ni limitar por contrato.

14. Alcance geográfico y legislación aplicable

Los derechos, deberes y obligaciones de cada Parte solo son válidos en el mercado de compra, con la salvedad de que todas las licencias son válidas conforme a los términos de su otorgamiento. A no ser que se establezca expresamente otra cosa, este Acuerdo se regirá por las leyes del mercado donde usted haya adquirido el Servicio.

APÉNDICE A: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE CADA MERCADO



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramitis.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

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

4.2 b. Respuesta al siguiente día laborable - también denominado Piezas de instalación por el técnico al siguiente día laborable y Reparación a domicilio al siguiente día laborable
Ya que los tiempos de envío de piezas en los mercados anteriormente indicados pueden afectar a la entrega o respuesta al siguiente día laborable, Lenovo no se responsabilizará de dichos tiempos de entrega o respuesta al siguiente día laborable

Exclusivamente para Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela

El objetivo de tiempo de Respuesta en 2 Horas se refiere al periodo transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del Cliente en el sistema de gestión de llamadas del proveedor de servicio y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el Cliente como primer paso para determinar el problema.

El objetivo de tiempo de Respuesta en 4 Horas se refiere al periodo transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del Cliente en el sistema de gestión de llamadas del proveedor de servicio y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el Cliente como primer paso para determinar el problema.

Exclusivamente para Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermudas, Bonaire, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Costa Rica, Curazao, Dominica, República Dominicana, El Salvador, Granada, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá , San Martín, Sint Maarten, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente, Surinam, Trinidad y Tobago y Islas Turcas y Caicos.

El objetivo de tiempo de Respuesta en 4 Horas se refiere al periodo transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del Cliente en el sistema de gestión de llamadas del proveedor de servicio y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el Cliente como primer paso para determinar el problema.

Exclusivamente para México

Compromiso de Reparación (CSR) en 10 Horas 24x7, también denominado Tiempo de Reparación de 2 Horas y Tiempo de Solución de 8 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

Esta oferta se mide desde el momento en que el Cliente presenta una solicitud en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento, todo ello dentro de un plazo máximo de diez (10) horas. Este servicio comienza con el periodo de dos (2) horas transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del usuario final en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el usuario final como primer paso para determinar el problema. Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de ocho (8) horas a partir del periodo inicial de contacto de dos (2) horas.
Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Compromiso de Reparación (CSR) en 20 Horas 24x7, también denominado Tiempo de Reparación de 4 Horas y Tiempo de Solución de 16 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

Esta oferta se mide desde el momento en que el Cliente presenta una solicitud en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento, todo ello dentro de un plazo máximo de veinte (20) horas. Este servicio comienza con el periodo de cuatro (4) horas transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del usuario final en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el usuario final como primer paso para determinar el problema. Si un problema con un producto



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de dieciséis (16) horas a partir del periodo inicial de contacto de cuatro (4) horas.
Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Compromiso de Reparación (CSR) en 30 Horas 24x7, también denominado Tiempo de Reparación de 6 Horas y Tiempo de Solución de 24 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

Esta oferta se mide desde el momento en que el Cliente presenta una solicitud en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento, todo ello dentro de un plazo máximo de treinta (30) horas. Este servicio comienza con el periodo de seis (6) horas transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del usuario final en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el usuario final como primer paso para determinar el problema. Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de veinticuatro (24) horas a partir del periodo inicial de contacto de seis (6) horas.
Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Exclusivamente para Brasil

Compromiso de Reparación (CSR) en 24 Horas 24x7, también denominado Tiempo de Reparación de 4 Horas y Tiempo de Solución de 20 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

Esta oferta se mide desde el momento en que el Cliente presenta una solicitud en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento, todo ello dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Este servicio comienza con el periodo de cuatro (4) horas transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del usuario final en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el usuario final como primer paso para determinar el problema. Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de veinte (20) horas a partir del periodo inicial de contacto de cuatro (4) horas.
Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Compromiso de Reparación (CSR) en 10 Horas 24x7, también denominado Tiempo de Reparación de 4 Horas y Tiempo de Solución de 6 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

Esta oferta se mide desde el momento en que el Cliente presenta una solicitud en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento, todo ello dentro de un plazo máximo de diez (10) horas. Este servicio comienza con el periodo de cuatro (4) horas transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del usuario final en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el usuario final como primer paso para determinar el problema. Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de seis (6) horas a partir del periodo inicial de contacto de cuatro (4) horas.
Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Compromiso de Reparación (CSR) en 6 Horas 24x7, también denominado Tiempo de Reparación de 2 Horas y Tiempo de Solución de 4 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

Esta oferta se mide desde el momento en que el Cliente presenta una solicitud en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la Restitución de la Conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento, todo ello dentro de un plazo máximo de seis (6) horas. Este servicio comienza con el periodo de dos (2) horas transcurrido desde que se registra la solicitud de servicio del usuario final en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y el momento en que un representante cualificado se pone en contacto con el usuario final como primer paso para determinar el problema. Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de cuatro (4) horas a partir del periodo inicial de contacto de dos (2) horas.



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Exclusivamente para Indonesia, Malasia, Singapur, Tailandia, Laos, Myanmar, Filipinas, Vietnam, Brunei, Camboya, Hong Kong, Taiwán, Corea del Sur, India, Sri Lanka, Australia y Nueva Zelanda

Como se indica en la cláusula 4.2 en el epígrafe Definiciones y descripciones del Servicio, la siguiente definición del servicio siguiente sustituye a la definición contemplada para los Servicios a domicilio.

Servicio a Domicilio

Si un problema con el producto no se puede resolver por teléfono y se requiere una pieza de CRU, Lenovo enviará una CRU de sustitución a la ubicación de usted. Si el problema con el producto no se puede resolver por teléfono y se requiere una pieza de FRU, un técnico se desplazará a la ubicación de usted. Usted debe proporcionar un área de trabajo apropiada para desmontar y volver a montar el producto.

Tiempo de Respuesta de 2 Horas para la Actualización de la Garantía de Reparación a Domicilio 24x7

Un objetivo de tiempo de Respuesta en 2 Horas se refiere al periodo desde que de completa y registra telefónicamente el proceso de resolución de problemas hasta que el técnico de mantenimiento llega a la ubicación del Cliente para efectuar la reparación. Este periodo de dos (2) horas se añade al tiempo medio de determinación del problema de dos (2) horas desde la realización de la llamada para que ambas Partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. **Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.**

Tiempo de Respuesta de 4 Horas para la Actualización de la Garantía de Reparación a Domicilio 24x7

Un objetivo de tiempo de Respuesta en 4 Horas se refiere al periodo desde que de completa y registra telefónicamente el proceso de resolución de problemas hasta que el técnico de mantenimiento llega a la ubicación del Cliente para efectuar la reparación. Este periodo de cuatro (4) horas se añade al tiempo medio de determinación del problema de dos (2) horas desde la realización de la llamada para que ambas Partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. **Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.**

Exclusivamente para Singapur, Tailandia, Malasia, Filipinas, Vietnam, Indonesia y Taiwán

Servicio a Domicilio Completo con Mano de Obra

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted. Usted debe proporcionar un área de trabajo apropiada para desmontar y volver a montar el producto. Consulte el apéndice para conocer las variaciones específicas en función del mercado. Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Mantenimiento Preventivo Anual

- Servicio de Mantenimiento Preventivo Anual por un técnico
El técnico de mantenimiento llevará a cabo anualmente las siguientes actividades para las máquinas elegibles:
 - Comprobación de los registros de errores.
 - Resolución de errores o sustitución de piezas defectuosas utilizando la redundancia para evitar los tiempos de inactividad de los sistemas.
 - Inspección visual.
- Actualización de Microcódigo y soporte de mantenimiento
 - Basándose en una solicitud del Cliente, el técnico de mantenimiento actualizará el Microcódigo de una ubicación del Cliente donde se encuentren las Máquinas elegibles, en calidad de actividad de mantenimiento preventivo. Por Microcódigo se entiende el Firmware, el Microcódigo, el BIOS/uEFI y el software Storage Manager.
 - Lenovo proporcionará información sobre actualizaciones de Microcódigo por medios electrónicos.
 - El técnico podrá programar las actualizaciones de Microcódigo para realizarlas durante las actividades anuales de mantenimiento preventivo.

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

Servicios de Instalación de Hardware



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Lenovo ofereix serveis de instal·lació de hardware a domicili per als productes de servidor de centre de dades, emmagatzemament i xarxa de Lenovo. Aquests serveis inclouen la instal·lació bàsica de hardware de nous equips adquirits a Lenovo o a un Business Partner autoritzat de Lenovo, així com la instal·lació dels següents dispositius de la marca Lenovo o el seu suport presta Lenovo:

- Servidors de torre
- Servidors de bastidor
- Alojaments de bastidor
- Productes d'emmagatzemament
- Productes de xarxa
- Instal·lació d'equips compatibles amb bastidor en l'alojament de bastidor

Lenovo enviarà un tècnic al domicili del Client per portar a terme la instal·lació física del bastidor. Una vegada al domicili del Client, el tècnic de Lenovo farà el següent:

- Instal·lar els equips en la ubicació del Client segons el especificat en l'oferta de servei adquirida.
- Connectar els equips a la xarxa d'alimentació del Client.
- Comprovar que els equips funcionen.
- Comprovar el nivell de firmware i actualitzar-lo si és necessari.

Responsabilitats del Client:

- Assegurar-se que els equips que s'han d'instal·lar es porten al lloc correcte en les instal·lacions del client.
- Traslladar els equips des d'una zona de càrrega o un altre lloc a la ubicació d'instal·lació definitiva, ja que els enginyers de Lenovo no ho faran.
- Proporcionar corrent i toms adequats per als equips que s'han d'instal·lar.
- Proporcionar una connexió a Internet per a que el tècnic de la instal·lació segons sigui necessari per completar la instal·lació.
- Proporcionar espai físic suficient per als equips que s'han d'instal·lar.
- Proporcionar el cablejat necessari per a la instal·lació.
- Designar a una persona de contacte per al tècnic de la instal·lació.
- Assegurar-se d'un accés segur al lloc de la instal·lació per part del tècnic de Lenovo.
- Confirmar el calendari de la instal·lació.

Si el tècnic de Lenovo arriba a les dependències del Client, aquest no ha complert amb les seves responsabilitats i això impedeix la instal·lació correcta dels equips, podran ser de aplicació càrregues de desplaçament i la instal·lació es tindrà que reprogramar. El Client pot sol·licitar serveis addicionals que no es descriguin a la factura original. Aquests serveis addicionals es faran constar per escrit i devengaran càrregues addicionals.

Servici de Instal·lació de Hardware: Serveis de Instal·lació de Sistemes Operatius

- Lenovo presta aquest servei si s'adquireix amb els Serveis de Instal·lació de Hardware.
- Lenovo instal·larà el Sistema Operatiu en el servidor de centre de dades de Lenovo.
- Lenovo pondrà en funcionament fins al nivell del Sistema Operatiu Bàsic.
- Lenovo configurarà la direcció IP proporcionada pel Client.
- El Sistema Operatiu es limita a Microsoft Windows Server i Linux.
- El Client és responsable de proporcionar els suports i les llicències legítimes.

Per a tots els mercats amb Servei Garantitzat de Reparació (CSR) en EMEA. Actualment:
Alemanya, Àustria, Bulgària, Croàcia, Egipte, Eslovàquia, Eslovènia, Espanya, França, Hongria, Itàlia, Kazajstà, Marroc, Pakistan, Polònia, Portugal, República Txeca, Romania, Rússia, Sèrbia, Sudàfrica, Suïça, Turquia, Ucraïna, Bèlgica, Xipre, Dinamarca, Finlàndia, Grècia, Irlanda, Israel, Luxemburg, Països Baixos, Noruega, Suècia, Túnis i Regne Unit

Aplicable als següents serveis de la clàusula 4.2

- i. Compromís de Reparació en 6 Hores per a Peces Instal·lades pel Tècnic, també denominat Compromís de Reparació en 6 Hores per a Reparació a Domicili 24x7
 - h. Compromís de Reparació en 8 Hores per a Peces Instal·lades pel Tècnic, també denominat Compromís de Reparació en 8 Hores per a Reparació a Domicili 24x7
 - g. Compromís de Reparació en 24 Hores per a Peces Instal·lades pel Tècnic, també denominat Compromís de Reparació en 24 Hores per a Reparació a Domicili 24x7
- Compromís de Servei de Entrega de Peces (CPPT) a Domicili 9x5, també denominat Compromís de Servei de Entrega de Peces Instal·lades per un Tècnic 9x5

Responsabilitats del Client



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramitis.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Para tener derecho al nivel de Compromiso de Servicio, además del Registro y la Activación del Servicio de Lenovo el Cliente deberá proporcionar a Lenovo la configuración de la máquina (tipo, modelo y número de serie de la máquina), incluidas todas las opciones admitidas y anunciadas (visite el sitio web de Lenovo para averiguar qué opciones se admiten y anuncian) y los números de piezas de repuesto (unidades de sustitución de mantenimiento) de todas las opciones instaladas originalmente en la configuración y que figuran en la factura. El Cliente acepta que durante un periodo de treinta (30) días (en adelante, el "Periodo Inicial") desde que Lenovo reciba los detalles de configuración válidos y completos del Cliente, Lenovo no puede comprometerse a cumplir en todos los casos el nivel del Compromiso de Servicio. Durante el Periodo Inicial, Lenovo tomará todas las medidas comercialmente razonables para cumplir el nivel del Compromiso de Servicio.

Si usted no proporciona suficiente información sobre la configuración de los equipos, el nivel del Compromiso de Servicio solo se aplicará a las averías que no requieran sustituir ningún componente o que se puedan resolver con componentes comunes básicos (tales como procesadores, unidades de alimentación, ventiladores, placas de sistema, tarjetas de expansión comunes o módulos de memoria). El Cliente se compromete a mantener a Lenovo informado sobre todos los cambios en la configuración de las máquinas. Si el Cliente incumple esta obligación de notificación a Lenovo, todos los componentes que se instalen posteriormente quedarán excluidos del Acuerdo. El Cliente también se compromete a notificar a Lenovo todos los cambios relativos a la ubicación de las máquinas.

El Cliente debe proporcionar los detalles sobre la configuración de las máquinas, copias de las facturas (donde se desglosen los precios) y los cambios de la configuración de las máquinas por escrito a la dirección de correo electrónico aplicable, que figura en el enlace siguiente:
<https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht116628>

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

Aplicable a los servicios de la cláusula 8. Disponibilidad del Servicio

Gran Bretaña e Irlanda del Norte: el Servicio no está disponible en Gibraltar, el Territorio británico de ultramar ni las islas de Inglaterra, Gales, Irlanda, Escocia y del Canal.

Francia: el Servicio no está disponible en los Territorios franceses de ultramar.

Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia: el Servicio no está disponible en las islas que no tienen conexiones por carretera con el continente.

Exclusivamente para Rusia y Ucrania

Compromiso de Reparación (CSR) a Domicilio en 48 Horas Laborables 9x5

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente para llevar a cabo la Restitución de la Conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas laborables. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, excepto festivos y fines de semana. Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad. Además, este Servicio solo está disponible en aquellas ubicaciones que Lenovo determine que están comunicadas mediante trenes o vuelos diarios. Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

Exclusivamente para Rusia y Kazajstán

Compromiso de Servicio de Entrega de Piezas (CPPT) a Domicilio 9x5, también denominado Compromiso de Servicio de Entrega de Piezas Instaladas por un Técnico 9x5

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio del Cliente. El técnico se llegará con las piezas de repuesto el siguiente día laborable después de la llamada telefónica. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, excepto festivos y fines de semana. Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones. Si la máquina se encuentra fuera de las ubicaciones donde está disponible el servicio, únicamente se enviarán las piezas de repuesto el siguiente día laborable después de la llamada telefónica. Encontrará las zonas de Servicio en www.lenovolocator.com. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad. Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse de seguir cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

Exclusivamente para Rusia, Ucrania y Kazajstán

Solo Piezas el Siguiente Día Laborable 9x5

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, las piezas de repuesto, incluidas las piezas FRU (unidades de repuesto de mantenimiento) se enviarán a la ubicación solicitada el siguiente día laborable después de la llamada telefónica para que el propio Cliente lleve a cabo la reparación. Este servicio no incluye el desplazamiento de un técnico de mantenimiento al domicilio del Cliente. El Cliente correrá con los gastos y la mano de obra de la sustitución de las piezas y las piezas defectuosas deberán devolverse de acuerdo con las instrucciones suministradas con las piezas de repuesto. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, excepto festivos y fines de semana.

Exclusivamente para Emiratos Árabes Unidos (EAU)

Compromiso de Reparación (CSR) en 4 Horas se refiere al periodo comprendido entre el registro de la solicitud de servicio en el sistema de gestión de llamadas de Lenovo y la restitución de la conformidad del producto respecto a sus especificaciones por parte de un técnico de mantenimiento. "Restitución de la conformidad" se refiere a que el dispositivo quede preparado operativamente para el uso de sistemas operativos, aplicaciones empresariales y/o datos del cliente, pero no incluye la carga de ninguno de ellos.

Compromiso de Reparación (CSR) en 4 Horas 24x7, también denominado Compromiso de Reparación en 4 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7 y Compromiso de Reparación en 4 Horas para Reparación a Domicilio 24x7.

Si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono, un técnico de mantenimiento se desplazará al domicilio para llevar a cabo la restitución de la conformidad operativa del producto respecto a sus especificaciones en el plazo de 4 horas, según lo descrito arriba. Este Servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. **Este Servicio solo está disponible para algunos productos y en algunas ubicaciones. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.** Este Servicio debe registrarse y la ubicación del producto de usted debe activarse en Lenovo. No llevar a cabo la activación del producto puede dar lugar a la imposibilidad de que Lenovo cumpla los niveles de servicio adquiridos por usted. Si usted cambia la ubicación de su producto, deberá activar la nueva ubicación en Lenovo antes de reubicarlo, con el fin de asegurarse que sigue cumpliendo los requisitos para recibir el nivel de servicio adquirido. Si el mismo nivel de servicio no está disponible en la nueva ubicación, se cambiará por el nivel de servicio más parecido que sea factible y esté disponible en ese momento en la nueva ubicación, según lo determine Lenovo. Encontrará las instrucciones para activar la ubicación en <https://support.lenovo.com/productregistration>. Este Servicio podría no estar disponible durante hasta treinta (30) días desde la activación de la ubicación.

Responsabilidades del Cliente

Para tener derecho al nivel de Compromiso de Servicio, además del Registro y la Activación del Servicio de Lenovo el Cliente deberá proporcionar a Lenovo la configuración de la máquina (tipo, modelo y número de serie de la máquina), incluidas todas las opciones admitidas y anunciadas (visite el sitio web de Lenovo para averiguar qué opciones se admiten y anuncian) y los números de piezas de repuesto (unidades de sustitución de mantenimiento) de todas las opciones instaladas originalmente en la configuración y que figuran en la factura. El Cliente acepta que durante un periodo de treinta (30) días (en adelante, el "Periodo Inicial") desde que Lenovo reciba los detalles de configuración válidos y completos del Cliente, Lenovo no puede comprometerse a cumplir en todos los casos el nivel del Compromiso de Servicio. Durante el Periodo Inicial, Lenovo tomará todas las medidas comercialmente razonables para cumplir el nivel del Compromiso de Servicio.

Si usted no proporciona suficiente información sobre la configuración de los equipos, el nivel del Compromiso de Servicio solo se aplicará a las averías que no requieran sustituir ningún componente o que se puedan resolver con componentes comunes básicos (tales como procesadores, unidades de alimentación, ventiladores, placas de sistema, tarjetas de expansión comunes o módulos de memoria). El Cliente se compromete a mantener a Lenovo informado sobre todos los cambios en la configuración de las máquinas. Si el Cliente incumple esta obligación de notificación a Lenovo, todos los componentes que se instalen posteriormente quedarán excluidos del Acuerdo. El Cliente también se compromete a notificar a Lenovo todos los cambios relativos a la ubicación de las máquinas.

El Cliente debe proporcionar los detalles sobre la configuración de las máquinas, copias de las facturas (donde se desglosen los precios) y los cambios de la configuración de las máquinas por escrito a la dirección de correo electrónico aplicable, que figura en el enlace siguiente:

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

Exclusivamente para Japón

Servicios de Lenovo Básicos



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Esta oferta proporciona el servicio de Piezas Instaladas por un Técnico que se describe a continuación.

Servicios de Lenovo de Selección de Valor

Esta oferta proporciona el servicio de Piezas Instaladas por un Técnico y también el de Comprobación de hardware y Actualización de Microcódigo que se describen a continuación.

Piezas Instaladas por un Técnico 24x7, también denominado Reparación a Domicilio 24x7

Si un problema con un producto no se puede resolver por teléfono, Lenovo determinará la mejor forma de repararlo en la ubicación de usted. El técnico de mantenimiento se desplazará a la ubicación de usted según lo acordado entre Lenovo y usted. Este Servicio está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, durante todo el año. Este Servicio solo está disponible en algunas ubicaciones comunicadas mediante transporte público y/o ferrocarril. Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

Comprobación de Hardware y Actualización de Microcódigo por un Técnico

Descripción del Servicio

- Servicio de Comprobación de Hardware y por un Técnico
El técnico de mantenimiento llevará a cabo anualmente las siguientes comprobaciones en las máquinas elegibles desde la fecha de inicio hasta la fecha de finalización del servicio.
 - Limpieza
 - Comprobación de registros de errores
 - Inspección visual
- Actualización de Microcódigo y soporte de mantenimiento
 - Basándose en una solicitud del Cliente, el técnico de mantenimiento obtendrá (descargará) y actualizará (instalará y activará) el Microcódigo de una ubicación del Cliente donde se encuentren las Máquinas elegibles, en calidad de actividad de mantenimiento o de mantenimiento preventivo.
Por Microcódigo se entiende el Firmware, el Microcódigo, el BIOS/UEFI, Storage Manager y el Software de Almacenamiento (exclusivamente de la familia Storwize).
 - Lenovo proporcionará información sobre actualizaciones de Microcódigo por medios electrónicos.
Las actualizaciones de Microcódigo realizadas por el técnico en calidad de mantenimiento preventivo se programarán a la vez que la Comprobación de Hardware anual.

Requisitos previos de este servicio

- Las máquinas elegibles deben estar cubiertas por un servicio de Actualización de Garantía o Postgarantía.
- Para las actualizaciones de software de almacenamiento, las máquinas elegibles deberán estar cubiertas por un servicio de mantenimiento de Software.
- Se aplicará el horario de cobertura de los servicios definido en la garantía o en un servicio de Actualización de Garantía o Postgarantía.
- El Cliente deberá nombrar a una persona de contacto y proporcionar la información requerida a Lenovo.
- Es responsabilidad del cliente confirmar el funcionamiento de las máquinas y comprobar los datos después de que el técnico de mantenimiento haya prestado el servicio.
- El nivel de código que se instalará y la programación del trabajo se organizan en función de las conversaciones mantenidas entre el cliente y Lenovo.
- El cliente debe llevar a cabo la copia de seguridad de los datos antes de que se preste este servicio.
- No se reembolsarán las tarifas del servicio aunque el servicio de Actualización de Microcódigo no se lleve a cabo a causa de la frecuencia de las versiones de código.
- La programación de la Comprobación de Hardware se organiza en función de la solicitud del cliente y no se reembolsarán las tarifas del servicio aunque el servicio no se preste.
- Si existen requisitos previos de los Sistemas operativos y de nivel de código de los dispositivos externos conectados, el cliente deberá actualizarlos antes de que se preste el servicio.

Soporte para Configuración 90

Lenovo presta soporte técnico remoto por correo electrónico para configurar el hardware. Este servicio está disponible de 9:00 a 17:00 de lunes a viernes (excepto festivos). El periodo de vigencia de este servicio es de tres meses desde la fecha de inicio de la garantía.

El Servicio incluye lo siguiente:

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



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

El Servicio no incluye:

- Soporte para programas que use en el entorno pero que no consten en el manual.
- Soporte de programas que el servidor de Lenovo no admita.
- Soporte de programas que el Cliente haya modificado.
- Consultoría y ajuste del rendimiento
- Ajustes diversos basados en su entorno único.
- Ajustes de conexión a conmutadores de terceros.
- Instalación o procedimientos de uso y solución de aplicaciones como VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS o System Director.
- Métodos de ajuste del diseño de copia de seguridad y recuperación.
- Configuración de Flash Copy, Volume Copy y Remote Copy.
- Migración de sistemas o de datos.

Exclusivamente para Corea

Servicios de Mantenimiento Preventivo (PM)

Lenovo ofrece un servicio de mantenimiento preventivo (PM, por sus siglas en inglés) de hardware a domicilio para servidores Lenovo System x.

- a. Inspección y revisión de registros del sistema para comprobar el estado de salud de los sistemas.
- b. Servicio de actualización del firmware si se requiere una actualización crítica.
- c. Actualización de controladores de dispositivos si se requiere una actualización crítica.

Términos de referencia:

- a. Este servicio solo es aplicable a las máquinas cubiertas por la garantía de Lenovo.
- b. El servicio de PM se prestará trimestralmente.
- c. Las copias de seguridad de los datos son responsabilidad del cliente, que debe llevarlas a cabo antes de que se preste este servicio.

Servicios de Tiempo Adicional

Permanencia en el domicilio del cliente mientras el sistema se encuentre en estado crítico.

- a. Servicio de reorganización y cambio de la configuración de hardware.
- b. Servicio de reubicación del hardware en el mismo edificio o planta.
- c. Servicio de actualización de piezas de hardware opcionales.

Lenovo enviará un técnico al domicilio del cliente para llevar a cabo el soporte solicitado por el cliente.

Términos de referencia:

- a. Este Servicio solo es aplicable a las máquinas en virtud del contrato de MA y de la garantía de Lenovo.
- b. Las solicitudes de prestación de servicios fuera del horario laboral normal se atenderán únicamente para máquinas que cuenten con un contrato de veinticuatro (24) horas.
- c. El tiempo de soporte incluye el tiempo adicional dedicado a planificación, desplazamientos, etc.
- d. Deberán proporcionarse a Lenovo los datos del cliente final cuando el servicio se adquiera a través de un Business Partner.
- e. El soporte deberá solicitarse en bloques mínimos de cuatro (4) horas.
- f. Las copias de seguridad de los datos son responsabilidad del cliente, que debe llevarlas a cabo antes de que se preste este servicio.
- g. Este servicio no incluye los servicios de MA del hardware, sistemas operativos, reinstalación de software de aplicaciones, configuración inicial ni restauración de datos; tales servicios son responsabilidad del cliente.

Servicio a domicilio para software

Lenovo proporciona soporte a domicilio en respuesta a las solicitudes de servicio del cliente para soporte de software, como sigue:

Los servicios a domicilio para software proporcionan el soporte siguiente:

- a. Soporte para problemas de sistemas operativos (Linux/Windows) basados en Lenovo X86
- b. Soporte a domicilio para soporte de problemas
- c. Soporte 24*7
- d. Realización de comprobaciones periódicas (trimestrales) del sistema

Términos de referencia:

- a. Este servicio NO incluye Suscripción (Licencia).
- b. Para prestar soporte a defectos nuevos, es preciso contratar una Suscripción por separado.
- c. Este servicio SOLO es para sistemas operativos (Linux/Windows) y máquinas cubiertas por la garantía de Lenovo.

Exclusivamente para Australia



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Definiciones y descripciones del Servicio:

- La cláusula vii. (Horario de cobertura del servicio de mantenimiento) se elimina y sustituye por lo siguiente:
- Cobertura en horario laboral local, cinco (5) días a la semana, excepto festivos locales y nacionales. O bien, si se adquiere la actualización pertinente, cobertura 24x7: veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año.
- La cláusula viii (Tiempos de respuesta) se modifica mediante la eliminación de las cláusulas siguientes:
- Respuesta en 8 Horas
 - Compromiso de Reparación (CSR) en 6 Horas
 - Compromiso de Reparación (CSR) en 8 Horas
 - Compromiso de Reparación (CSR) en 24 Horas

Ampliaciones de la garantía

- Se eliminan las cláusulas siguientes:
- Respuesta en 8 Horas para Reparación a Domicilio 24x7
 - Compromiso de Reparación (CSR) en 6 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7, también denominado Compromiso de Reparación en 6 Horas para Reparación a Domicilio 24x7
 - Compromiso de Reparación (CSR) en 8 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7, también denominado Compromiso de Reparación en 8 Horas para Reparación a Domicilio 24x7
 - Compromiso de Reparación (CSR) en 24 Horas para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7, también denominado Compromiso de Reparación en 24 Horas para Reparación a Domicilio 24x7

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

Aviso importante:

ESTE ACUERDO DE SERVICIOS DE GARANTÍA LE PROPORCIONA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. TAMBIÉN LE ASISTEN OTROS DERECHOS POR LEY, INCLUIDA LA LEY AUSTRALIANA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES (AUSTRALIAN CONSUMER LAW). NADA DE LO CONTENIDO EN ESTA GARANTÍA AFECTA A LOS DERECHOS LEGALES O ESTATUTARIOS, LO QUE INCLUYE LOS DERECHOS QUE NO PUEDEN ELIMINAR NI LIMITAR POR CONTRATO.

En virtud de la Ley australiana de defensa de los consumidores (Australian Consumer Law) estamos obligados a incluir la declaración siguiente:

Nuestros productos se suministran con garantías que no pueden excluirse en virtud de la Ley australiana de defensa de los consumidores (Australian Consumer Law). Usted tiene derecho a sustitución o reembolso en caso de anomalía grave y a la indemnización por las pérdidas o daños razonablemente previsibles. Usted también tiene derecho a la reparación o sustitución de los productos en caso de que no sean de calidad aceptable aunque la anomalía no sea de carácter grave.

Nada de lo contenido en este Acuerdo de Servicios de Garantía puede interpretarse como la exclusión, restricción o modificación de ninguna de las disposiciones del Anexo 2 de la *Ley australiana sobre competencia y consumidores (Competition and Consumer Act) de 2010 (Cth)* ni ninguna legislación de protección de los consumidores de carácter estatal o territorial (en adelante, la "Legislación Pertinente"), ni el ejercicio de un derecho conferido por dicha disposición o cualquier responsabilidad de Lenovo en caso de incumplimiento de una condición o garantía implícita de tal disposición, cuando la Legislación Pertinente habría dejado nulas tales exclusiones, restricciones o modificaciones. En la medida en que lo permita la ley en virtud de la Legislación Pertinente, Lenovo limita expresamente su responsabilidad en caso de incumplimiento de una condición o garantía implícita en virtud de la Legislación Pertinente a una de las siguientes opciones, según el exclusivo criterio de Lenovo:

- (a) En el caso de productos, una o varias de las siguientes acciones:
- (i) sustitución de los productos o suministro de otros equivalentes;
 - (ii) reparación de los productos;
 - (iii) pago del coste de sustitución de los productos o de la adquisición de otros equivalentes; o
 - (iv) pago del coste de reparación de los productos.
- (b) O bien, en el caso de los servicios:
- (i) repetición de la prestación de los servicios; o
 - (ii) pago del coste de la repetición de la prestación de los servicios.

La cláusula 13.13 se elimina y se sustituye por lo siguiente:



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramitis.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Si obtiene un Servicio en virtud de este Acuerdo, Lenovo podrá recopilar su información de contacto, incluidos el nombre, números de teléfono, dirección postal y dirección de correo electrónico, directamente a través de usted o de sus proveedores de servicios autorizados, y utilizar dicha información en relación con la prestación de los Servicios de Garantía. También es posible que nos pongamos en contacto con usted para preguntarle por su satisfacción con nuestro servicio de garantía o notificarle información sobre cuestiones de seguridad o retirada de productos. Para estos fines, podremos proporcionar la información de usted a terceros o entidades relacionadas que utilizamos para ayudarnos a prestar el Servicio de Garantía. Estos terceros y sus entidades relacionadas pueden encontrarse fuera de Australia. Los mercados en cuestión cambian según el momento (por ejemplo, cuando modificamos nuestros acuerdos de soporte con terceros) y no resulta factible enumerarlos aquí. Exigimos a todas las partes a quienes revelamos la información de contacto de usted que la utilicen exclusivamente con el fin de ayudarnos a prestar el Servicio de Garantía y que adopten las medidas apropiadas para proteger la información de contacto de usted contra su uso o revelación no autorizados. También podremos revelar la información de contacto de usted cuando la ley lo exija o permita. La política de privacidad de Lenovo se encuentra disponible en <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Nuestra política contiene detalles relacionados con la gestión de la información personal de nuestro proceso de gestión de consultas o quejas.

Se añade lo siguiente como nuevas subcláusulas de la cláusula 13:

- 13.19 Cuando un Servicio implica la sustitución de un producto o pieza, el producto o la pieza sustituido pasa a ser propiedad de Lenovo y el producto de sustitución pasa a ser propiedad de usted.
- 13.20 Únicamente son elegibles para su sustitución los productos y piezas que no hayan sido alterados. El producto o la pieza de sustitución que Lenovo suministre estará en buen estado y funcionará correctamente de forma equivalente al producto o la pieza sustituidos. El producto o la pieza de sustitución podrán no ser nuevos.
- 13.21 Excepto en la medida que lo permita la ley, el producto o la pieza de sustitución estarán cubiertos por la garantía durante el periodo de garantía restante del producto original.
- 13.22 Los productos y las piezas presentados para su reparación podrán sustituirse por productos o piezas rectificados del mismo tipo, en lugar de repararlos. Los productos y las piezas que se reparen podrán repararse mediante piezas rectificadas. La reparación de productos puede dar lugar a pérdida de datos si el producto reparado tiene capacidad para conservar datos generados por el usuario.

Exclusivamente para India

La cláusula 13.8 se elimina y se sustituye por lo siguiente:
Ninguna de las Partes incoará ninguna acción legal, con independencia de su forma, que se derive de este Acuerdo o de la transacción llevada a efecto en virtud de él, o que esté relacionada con ellos, una vez que hayan transcurrido más de dos (2) años desde que surgiera la causa de la acción, a no ser que la legislación aplicable requiera otra cosa. Después de ese límite de tiempo, cualquier acción legal que se derive de este Acuerdo o de la transacción llevada a efecto en virtud de él, o que esté relacionada con ellos, prescribirá, a no ser que la legislación local aplicable requiera otra cosa sin posibilidad de renuncia o limitación contractuales.

Exclusivamente para Indonesia

Se añade lo siguiente como nuevas subcláusulas de la cláusula 13:

- 13.23 Por el presente, las Partes renuncian a las disposiciones del Artículo 1266 del Código civil indonesio (Indonesian Civil Code) en la medida en que tales disposiciones exijan un pronunciamiento de un tribunal para la resolución unilateral de este Acuerdo.
- 13.24 Todas las notificaciones, las solicitudes, los informes y demás comunicaciones se llevarán a cabo en inglés. (i) En caso de incoherencia o discrepancia en la interpretación entre la versión en indonesio y la versión en inglés, la versión en indonesio se considerará modificada automáticamente (con efecto desde la fecha de la firma de la versión en inglés) de tal forma que la parte pertinente de la versión en indonesio sea coherente con la parte pertinente de la versión en inglés.
(ii) Cada una de las Partes (i) reconoce que, con este acuerdo, este Acuerdo se ha negociado principalmente en inglés; (ii) manifiesta que ha leído y comprende plenamente el contenido y las consecuencias de este Acuerdo; (iii) manifiesta que otorga y firma este Acuerdo libremente y sin coacción; y (iv) manifiesta que ha recibido asesoramiento jurídico independiente en relación con este Acuerdo.

La cláusula 14 se elimina y se sustituye por lo siguiente:

Este Acuerdo se regirá e interpretará de conformidad con la legislación de la República de Indonesia, sin atención a los principios sobre conflictos legales de esta u otras jurisdicciones. Todas las reclamaciones y controversias que se deriven de este Acuerdo o estén relacionadas con él se dirimirán con carácter exclusivo ante la Cámara Nacional de Arbitraje de Indonesia (el Indonesian National Board of Arbitration, o "BANI") y de conformidad con el reglamento de dicha Cámara (en



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramitis.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

adelante, el “Reglamento”). Con este fin, cada Parte acepta con carácter irrevocable la competencia y jurisdicción exclusivas de dicho arbitraje, y renuncia a la totalidad de cualesquiera: (i) objeciones que pueda tener a las diligencias incoadas al amparo de tal arbitraje; (ii) reivindicaciones de que las diligencias se han incoado ante una jurisdicción que no les conviene; y (iii) derechos de objeción (con respecto a tales diligencias) basados en que dicho arbitraje no tenga competencia sobre alguna de las Partes. Sin que sirva de limitación del carácter general de lo anterior, cada Parte acepta de manera expresa e irrevocable que la competencia personal y contenciosa del BANI para dirimir tales reclamaciones o controversias, así como a que las notificaciones de cualquier proceso relacionado con estas se lleven a cabo por correo certificado con franqueo pagado a la Parte en cuestión enviado a la dirección que figura en este Acuerdo o se designe de conformidad con él. En la máxima medida que lo permita la ley, cada Parte renuncia expresamente (en su propio nombre y en el de cualquier persona física o jurídica que realice la reclamación a través de dicha Parte) a todos los derechos de juicio con jurado en cualquier acción, pleito, diligencia o contrademanda del tipo que sean que se deriven de este Acuerdo o de su objeto o estén relacionadas con ellos. El arbitraje deberá llevarse a cabo en Yakarta en las instalaciones del BANI por un árbitro nombrado de conformidad con el Reglamento. Todas las notificaciones de arbitraje, respuestas y demás comunicaciones entre las Partes y el proceso de arbitraje se entregarán y considerarán recibidas de conformidad con el Reglamento. Las Partes determinarán y abonarán las costas del arbitraje al proceso de arbitraje, de conformidad con lo contemplado en las Reglas. Por el presente, cada Parte renuncia a todos los derechos que puedan asistirle de apelación o rescaramiento respecto al laudo o a cualquier decisión de los árbitros contenida en él y acepta que, de conformidad con el Artículo 60 de la Ley número 30 de 1999 de la República de Indonesia sobre la resolución alternativa de controversias (Law No. 30 of 1999 of the Republic of Indonesia on Arbitration and Alternative Dispute Resolution) (en adelante, la “Ley de Arbitraje”), ninguna de las Partes apelará ante ningún juzgado ni tribunal el laudo arbitral ni las decisiones de los árbitros contenidas en él.

Exclusivamente para Malasia

Se añade lo siguiente a la cláusula 13.13:

Usted puede ejercer su derecho de consulta u oposición para acceder la información o corregirla, o limitar el procesamiento de datos personales. Para ello, póngase en contacto con el Responsable de la privacidad de los datos (Data Privacy Officer) en el teléfono +603 7710 9012 o por correo electrónico en la dirección Lenovomy@lenovo.com. Tenga en cuenta que será preciso que Lenovo y la Empresa a la que pertenece procesen esta información en relación con este Acuerdo y con los productos o Servicios, pues sin esta información Lenovo no podrá cumplir este Acuerdo. Usted manifiesta y garantiza que ha obtenido el consentimiento debido de las personas cuya información ha revelado a Lenovo y a la Empresa a la que pertenece para que Lenovo y la Empresa a la que pertenece procesen tales datos con los fines relacionados con este Acuerdo y con los productos o Servicios.

Exclusivamente para Nueva Zelanda

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

Con independencia de cualquier otra disposición de estos Términos y Condiciones, cualquier servicio prestado por Lenovo estará sujeto a las garantías y condiciones obligatorias de la Ley de garantías para los consumidores (Consumer Guarantees Act) de 1993 (en adelante, la “Ley”), a no ser que usted sea una empresa o reciba la prestación o el suministro de Lenovo con fines de negocio, en cuyo caso, de conformidad con la cláusula 43 de la Ley, Lenovo y usted acuerdan por el presente que la Ley no será de aplicación a estos Términos y Condiciones.

Se añade lo siguiente a la cláusula 13.13:

Lenovo no podrá prestar nuestros servicios en virtud de esta garantía si usted se niega a proporcionar su información o no desea que nosotros transfiéramos dicha información a nuestros agentes o subcontratistas. Usted tiene el derecho de acceder a su información personal y a solicitar la corrección de cualesquiera errores que pueda contener de conformidad con la Ley de privacidad (Privacy Act) de 1993. Para ello, póngase en contacto con Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Dirección postal: Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Teléfono: +61 2 8003 8200. Correo electrónico: lensyd_au@lenovo.com.

Exclusivamente para Singapur, Vietnam, Camboya, Brunei, Laos y Myanmar

Se añade lo siguiente a la cláusula 13.13:

Usted acepta que, cuando proporcione Datos Personales a Lenovo, se compromete a cumplir todos los Requisitos de Protección de Datos y a asegurarse de que todos los terceros que le hayan proporcionado tales datos cumplan todos los Requisitos de Protección de Datos aplicables. En particular, se compromete a no transferir ningún Dato Personal fuera del

territorio de Singapur sin la autorización previa de Lenovo y a responder (y a prestar asistencia a Lenovo para responder) a todas las solicitudes y consultas que lleven a cabo las personas cuyos Datos Personales haya recopilado (cuando proceda), procesado, usado o revelado, para que se les proporcione información sobre sus Datos Personales, el uso de estos últimos y/o su corrección. Por Requisitos de Protección de Datos se entiende la Ley de protección de datos personales número 26 de 2012 (Personal Data Protection Act 2012, No. 26 of 2012) y todas las normativas, así como las directrices que se implementen o elaboren de conformidad con ellas y con otras leyes y normativas del Territorio. Por Datos Personales se entenderá el significado que consta en los Requisitos de Protección de Datos aplicables, a saber, "los datos, ya sean ciertos o no, sobre una persona a la que se pueda identificar: (a) a partir de esos datos; o (b) a partir de esos datos combinados con otra información a la que la organización tenga acceso o sea probable que lo tenga.

Se añade lo siguiente como nueva subcláusula de la cláusula 13:

13.25 Sujeto a los derechos otorgados a las entidades afiliadas de Lenovo conforme se contempla en este Acuerdo, una persona que no sea Parte de este Acuerdo no tendrá ningún derecho en virtud de la Ley de Contratación y Protección de los derechos de Terceros (Contracts [Right of Third Parties] Act) a exigir ninguno de sus términos.

La cláusula 14 se elimina y se sustituye por lo siguiente:

Este Acuerdo se regirá e interpretará de conformidad con la legislación de Singapur, sin atención a los principios sobre conflictos legales de esta u otras jurisdicciones. Todas las reclamaciones y controversias que se deriven de este Acuerdo o estén relacionadas con él se dirimirán con carácter exclusivo en un tribunal o juzgado sito en Singapur.

Exclusivamente para Hong Kong y Macao

Se añade lo siguiente como nueva subcláusula de la cláusula 13:

13.26. Sujeto a los derechos otorgados a las entidades afiliadas de Lenovo conforme se contempla en este Acuerdo, una persona que no sea Parte de este Acuerdo no tendrá ningún derecho en virtud del capítulo 623 de la Ley General de Contratación y Protección de los derechos de Terceros (Contracts [Right of Third Parties] Ordinance [Cap. 623] Act) de Hong Kong de exigir el cumplimiento de ninguno de los términos del presente.

La cláusula 14 se elimina y se sustituye por lo siguiente:

Este Acuerdo se regirá e interpretará de conformidad con la legislación de Hong Kong R.A.E., sin dar efecto a los principios sobre conflictos de leyes de esta u otras jurisdicciones. Todas las reclamaciones y controversias que se deriven de este Acuerdo o estén relacionadas con él se dirimirán con carácter exclusivo en un tribunal o juzgado sito en Hong Kong R.A.E.

Exclusivamente para Taiwán

Se añade lo siguiente como nueva subcláusula de la cláusula 13:

13.27. Usted declara que ha disfrutado del periodo de revisión legal, que se le ha informado de los requisitos subsiguientes de registro y activación en el momento de la compra de un servicio y que ha leído atentamente los términos y condiciones del Acuerdo.





AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Welcome to the Nutanix family!

Thank you for choosing Nutanix Enterprise Cloud Platform! We look forward to bringing unprecedented simplicity and power to your enterprise datacenter as you embark on a journey to make IT infrastructure invisible. All of us at Nutanix are humbled by the trust that you, and thousands of other organizations in more than 150 countries, have placed in our people and solutions.

We want to ensure that you have an enriching experience as you run your business applications and services with Nutanix. You will have the opportunity to work with our world-class support organization, and see first-hand why we outpace every other IT vendor with a Net Promoter Score (NPS) of 90+ for over 6 years. And, you'll come to understand why the Association of Support Professionals has honored Nutanix as one of the top ten best support teams in recent years.

Nutanix Support Highlights

- 24x7x365 support with ten global support centers, including the United States (east and west coast), Mexico, Australia, Japan, China, India, and the Netherlands
- Leading technology experts consisting of VCPs, vExperts, CCIEs, MSFT, Linux, Kubernetes, Nutanix Certified Professional(NCP), Nutanix Certified Advanced Professional(NCAP), Nutanix Platform Experts(NPX) and Nutanix Support Specialists (NSS) with years of experience in supporting datacenter technologies and products
- Four-hour parts replacement for customers with mission-critical applications in most major metropolitan locations
- Full access to the Nutanix Customer Portal, containing validated and easy-to-consume information for all of our products, services and technology

Please visit [Product Support](#) for a comprehensive list of resources that will ensure great Nutanix Support experience.

I have listed a few of my favorite resources at <https://www.nutanix.com/welcome>. I invite you to explore these as you build and operate your Nutanix Enterprise Cloud.

With warm regards,

Rajiv Ramaswami
President & CEO, Nutanix



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

SUPPORT QUICK REFERENCE GUIDE

SUPPORT CASE LIFECYCLE

All Support cases, whether opened through the web or the phone, go through a consistent lifecycle. The stages of the case lifecycle include:

1. Create your Profile

If you are new to Nutanix Support, we need you to create a Customer Profile on our support portal.
Visit <http://portal.nutanix.com> and click on "Sign up now"

If you are having issues creating your account or profile, please e-mail portal-accounts@nutanix.com

2. Collect Information to Expedite Resolution

Providing us with background information about the issue you are facing will help us understand your issue better and do some preliminary research before we engage with you to make our interaction more effective and efficient. We would therefore ask you to provide the following information when you open the case:

- System Serial Number
- Cluster ID
- Software Versions of all relevant software (Nutanix OS and Hypervisor)
- Time System became unavailable
- Whether the issue is reproducible
- Steps taken thus far in remediation
- Results of Nutanix Cluster Check (NCC)
- Workload characteristics – Applications running and number of VMs per block

3. Create a Support Case

- Online: <http://portal.nutanix.com>
- US Phone: 1-855-NUTANIX (688-2649) Ext 3
- Other local country toll free numbers are available at: [Support-phone-numbers](#)

4. Working on a case with SRE

An SRE is assigned to your case and owns your problem until we mutually agree the issue can be closed. He or she will contact you via email and/or phone as appropriate during the resolution process. Your responsibility is to have the appropriate people and resources available to work with the SRE during the service hours defined in your support agreement. We will inform you if we need to reassign your case for better skills or time zone match.

5. Escalate a Support Case (Optional)

You can escalate a support case at any time via the support portal using the escalate button found in your case, by contacting your SRE, or by asking to speak with the Head of Support for your region. Support escalations may occur because your expectations of an issue resolution are not in line with the outlined action plan and timeframes that follow the normal resolution process.

The issue is escalated to the Worldwide Support management team. The manager who takes on the escalation then creates a task force consisting of the necessary resources from Technical Support, Engineering, QA, and Product Management and formulates an action plan to address the issue.

This action plan is then shared with you, the checkpoint schedule and the milestones determined, and agreement sought on the closure criteria of the escalation. Updates are provided on the progress as agreed upon, until the issue is resolved.

6. Close a Support Case

A case is closed when you confirm that a resolution has been reached, or if we do not hear from you within two weeks of a request for information, and multiple attempts have been made to contact you during this period. A case may also be closed without final resolution, with acknowledgement and agreement from you.

7. Customer Satisfaction Surveys

After a support case is closed, you will be invited by email to fill out a short survey about your experience. Your feedback is a valuable way of measuring how well the Nutanix Worldwide Support team is meeting your expectations. Customer satisfaction surveys give you the opportunity to provide us with valuable information to help improve our interactions with you, as well as any product improvement suggestions.

MORE HELPFUL LINKS AND INFORMATION

You can always find more information at: [FAQ](#)

TARGET INITIAL SUPPORT RESPONSE

To make sure your support request is prioritized correctly, Nutanix will use the following guidelines to assess issues and provide an initial response in a timely manner based on their priority level.

Priority	Description	Response Time
P1	Emergency – System is not available and productivity has been halted. Product is unusable in its current state. All data corruption issues are assigned this priority level.	Within 1 Hour (Production)
		Within 30 Min (Mission Critical)
P2	Critical – System is available but experiencing issues that have a direct impact on productivity. Major inconvenience.	Within 4 Hours (Production)
		Within 2 Hours (Mission Critical)
P3	Normal – System is having an occasional issue that has been identified as needing to be resolved, but the issue has not greatly affected productivity. Minor inconvenience.	Within 8 Hours (Production)
		Within 4 Hours (Mission Critical)

REPLACEMENT PARTS TARGET RESPONSE

- **Production** – Next Business Day (8AM-5PM)
- **Mission Critical** – 4 hours (available in most major metropolitan locations)

Should a customer choose to leverage our Field Engineer (FE) support offering an FE will be dispatched to the customer site to perform hardware replacement only. The FE does not perform any hardware or software troubleshooting and relies on the remote SRE to perform any software activities. The remote SRE will provide software subject matter expertise, prepare the environment for hardware replacement, initiate system restoration and perform the diagnostic health check to validate the environment.





AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

SUPPORT QUICK REFERENCE GUIDE

NUTANIX SUPPORT TEAMS AROUND THE GLOBE

Nutanix Support Teams are located in Australia, China, Japan, India(Bangalore and Pune), Mexico, The Netherlands, United States (East and West coasts) and are available 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. We align our teams and your support case with your local business hours, and the rest of our global teams are there for you when need us.

BEST PRACTICES WHEN WORKING WITH NUTANIX SUPPORT

- 1. Keep Your Profile and Location Up to Date**
We encourage you to create and maintain your company information on our Support Portal. If you move your Nutanix equipment, it is important that you also update the install location.
- 2. Educate Your Administrators**
Please consider getting formally trained on the Nutanix suite of products. We have found that customers who invest in Nutanix education courses for their administrators are much more effective in avoiding problems, or speeding up issue resolution by defining the symptoms of problems and working with us to quickly resolve the underlying issue. You can find more information here: [Training-Certification](#)
- 3. Plan Ahead**
We recommend reviewing Nutanix Release Notes and other related Product documentation prior to deploying our products or performing an upgrade. These are available on: <http://portal.nutanix.com>.
- 4. Enable Nutanix Pulse and Remote Tunnel Access**
To the extent allowed by your organization's security policies, we encourage you to use our product's Nutanix Pulse feature, which regularly reports system health, and can automatically create a support case for certain issues it detects. The Remote Tunnel allows support staff to login remotely via secure SSH tunnel to proactively diagnose and resolve alerts which have been triggered from Nutanix Pulse or from the customer. Remote Tunnel access is an 'on demand' feature that is enabled or disabled by the customer in response to a request from Nutanix support to troubleshoot the system. Used together, they allow us to resolve support cases 30% faster.
- 5. Regularly run Nutanix Cluster Check (NCC)**
NCC is a framework of scripts that can help diagnose cluster health. To find additional information regarding NCC please go to: <http://portal.nutanix.com> and select 'Support Tools' from the Downloads section.



T. 855.NUTANIX (855.688.2649) | F. 408.916.4039
info@nutanix.com | www.nutanix.com | [@nutanix](https://twitter.com/nutanix)

©2020 Nutanix, Inc. All rights reserved. Nutanix, the Nutanix logo and the other Nutanix products and features mentioned herein are registered trademarks or trademarks of Nutanix, Inc. in the United States and other countries. All other brand names mentioned herein are for identification purposes only and may be the trademarks of their respective holder(s).