



Lenovo Guía Integral para Clientes

Servicios de Lenovo para el
Centro de Datos

Edición América Latina 2022

Smarter
technology
for all

Lenovo

Índice

Para más información, haz clic en el Servicio a continuación

• Aspectos generales	3
• Garantía básica	6
• Servicios de asesoramiento	7
• Servicios de implementación	8
• Servicios XClarity	9
• Servicios de Soporte Premier	10
• Servicios de infraestructura TruScale	13
• Registro de servicios	14
• Como funciona nuestro Delivery Services	15

Smarter
technology
for all

Lenovo

Aspectos Generales

La cartera de Servicios de Lenovo ofrece soluciones de extremo a extremo que abarcan el ciclo de vida de tus sistemas, ayudando a mantener, proteger, dar soporte, conectar, gestionar y, finalmente, eliminar los activos al final de su vida útil de una forma ecológica y rentable.

Los equipos de Lenovo están cubiertos por una garantía básica de uno a tres años. Dicha garantía incluye repuestos y mano de obra siendo la atención de lunes a viernes, días laborables, de 9am a 6pm. El tiempo de respuesta del técnico será dentro de las 24 horas hábiles de abierto el ticket de reclamo en la mesa de ayuda.

Servicios Lenovo ofrece mejorar el servicio de garantía básica llevando la atención a todos los días de la semana, incluso feriados, con un tiempo de respuesta del técnico dentro de las cuatro horas o también se ofrece la opción de dos horas de respuesta.

Todas las ofertas de servicio cuentan con números de pieza estándar y están detalladas en los catálogos de servicios de cada país. Nuestras piezas son de primera calidad y ofrecen un servicio confiable.

El catálogo de servicios contiene información que incluye la disponibilidad en cada país, la compatibilidad y la descripción de los servicios, así como los números de pieza

Lenovo brinda una forma fácil y rápida de encontrar el número de pieza estándar compatible para los Servicios de Lenovo en todo el mundo. Puede acceder a dcsc.lenovo.com, donde podrás acceder a toda la información de forma rápida y precisa sin necesidad de iniciar sesión.

Protege tu inversión con los Servicios de Lenovo para maximizar la disponibilidad y minimizar las sorpresas.



Confiable en todo el mundo



Experiencia en todas las industrias



Sobresaliente satisfacción del cliente



Red de soporte flexible



Tecnología que impulsa a las empresas

Aspectos Generales

Donde otros ven problemas de negocio como un desafío, Lenovo Servicios lo ve como una oportunidad de transformación con el fin de lograr los resultados de negocio deseados.

Los expertos de Lenovo actuarán como tus asesores de confianza, con una amplia experiencia en el sector, un profundo conocimiento técnico y un enfoque único que te ayudará a maximizar tu inversión en tecnología.

Ofrecemos una completa cartera de servicios que respalda el ciclo de vida completo de tus activos de TI de Lenovo, de modo que podamos satisfacer tus necesidades donde te encuentres en tu viaje tecnológico.

Para cada etapa del ciclo de vida de su inversión tecnológica Lenovo Servicios cuenta con los conocimientos técnicos y los servicios para definir con mayor precisión su inversión de TI, ofrecer mejores contratos de nivel de servicios y generar una mayor satisfacción del cliente.

Conoce más sobre nuestros Servicios en [Lenovo.com/datacenterservices](https://lenovo.com/datacenterservices)

Descubre



- Talleres dirigidos por consultores

Define



- Servicios de evaluación

Diseña



- Diseño de soluciones

Implementa



- Instalación de hardware
- Migración de datos
- Servicios de implementación

Asiste



- Premier Support
- Servicios ampliados
- Servicios administrados
- Soporte de software empresarial
- Comprobación de estado
- Gestión técnica de cuentas

Desecha



- Servicios de recuperación de activos

Aspectos Generales

Todos los productos de hardware de Lenovo se entregan con una garantía básica, que forma parte integral de las especificaciones del sistema. Lenovo brinda una garantía del fabricante contra defectos de fabricación o de piezas defectuosas, “break and fix”, siempre que el producto se utilice correctamente. La duración y el nivel de servicio se especifican para cada modelo/tipo de máquina y no se puede bajar de categoría. El período de garantía básica comienza un día después de la fecha de fabricación. La fecha de inicio de la garantía básica se puede modificar a pedido del cliente con el comprobante de compra. La garantía básica comenzará entonces un día después de la fecha de dicho comprobante.

¿Qué cubre la garantía básica?

Cualquier defecto que se determine que es el resultado de una falla del equipo bajo un uso normal está cubierto por la garantía. El Acuerdo de Servicios de Centro de Datos de Lenovo, junto con la Garantía Limitada de Lenovo y la Declaración de Garantía Limitada de Lenovo, explican claramente las obligaciones de Lenovo.

La Garantía Básica atiende de lunes a viernes, días y horario laborable. El tiempo de respuesta del técnico se realiza dentro de las 24 horas hábiles de abierto el reclamo en la mesa de ayuda.

Los servicios de la garantía básica se pueden mejorar mediante la opción de atención las veinticuatro horas, todos los días de la semana, incluidos feriados. Los tiempos de respuestas pueden ser dentro de las cuatro o de las dos horas.

¿Qué no cubre la garantía?

La garantía de los productos Lenovo no cubre lo siguiente:

- funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto
- pérdida o daño de tus datos
- accesorios, consumibles, algunos dispositivos tales como los dispositivos de E/S de fusión o los de estado sólido más allá de sus limitaciones de desgaste o de lectura/escritura, y algunas piezas, tales como baterías, estructuras o cubiertas/
- ningún tipo de programas de software, tanto si se proporcionan con un producto como si se instalan posteriormente
- fallos o daños derivados de un uso indebido o abusivo, accidentes, modificaciones, un entorno físico u operativo inadecuado, desastres naturales, picos de tensión, mantenimiento incorrecto o uso no de acuerdo con los materiales de información del producto
- daños causados por proveedores de servicios no autorizados
- fallos o daños causados por productos de terceros, incluido aquellos que Lenovo proporcione o integre en el producto de Lenovo si así lo solicitas
- productos o piezas de un producto Lenovo o de un producto que no sea Lenovo con una etiqueta de identificación modificada o de la que se haya retirado la etiqueta de identificación, o cualquier defecto preexistente en tu producto que se haya producido en la fecha de este Contrato o con anterioridad

Descarga el “Global Agreement” al final del catálogo para obtener el detalle de los alcances de los Servicios Lenovo ISG

Garantía básica y Servicios Preconfigurados

Servicios Preconfigurados

El éxito de su negocio depende en gran medida del buen estado y funcionamiento de sus equipos de TI. Para lograrlo es fundamental que su infraestructura Lenovo tenga una cobertura de manera permanente y confiable.

Únicamente los equipos comercializados por Lenovo que se encuentren dentro del período de garantía o bajo un marco contractual de Soporte de Mantenimiento de Hardware brindado por Lenovo, podrán acceder a nuestro Fix Central que permite las descargas de las actualizaciones de los firmwares de sus equipos Lenovo. Dichas actualizaciones son imprescindibles en muchos casos para solucionar inconvenientes operativos.

Lenovo Servicios ofrece 3 niveles de cobertura para su infraestructura de TI. Estos servicios mejoran la garantía básica y extiende la cobertura una vez finalizada la misma.

Niveles de Servicios Preconfigurados:

Servicio Foundation

- Respuesta al siguiente día hábil
- 3, 4, 5 años más 1 y 2 años post-garantía

Servicio Essential

- Respuesta dentro de las 4 hrs
- 3, 4, 5 años más 1 y 2 años post-garantía
- Servicio de retención de unidades YourDrive YourData

Tiempo de Respuesta es el período de tiempo desde que la llamada para la resolución del problema es completada y registrada, hasta que un técnico de servicio se pone en contacto con el cliente.

Tiempo de Solución o Compromiso de Reparación

Compromiso de Reparación (CSR) en 6 ó 24 Horas 24x7, también denominado Tiempo de Solución para Piezas Instaladas por el Técnico 24x7 y Compromiso de Reparación en 6 ó 24 Horas para Reparación en el 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) o veinticuatro (24) 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 ciertos productos y en algunas ubicaciones.

Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicio para obtener más información sobre disponibilidad.

YourDrive YourData (Su Disco Su Información)

Lenovo ofrece dentro de sus servicios Essential y Advanced la funcionalidad YourDrive YourData que permite al cliente retener el disco dañado. Sin esta funcionalidad en el caso de que el cliente no pueda entregar el disco dañado al técnico de Lenovo deberá abonar el precio del disco nuevo.

Para más información sobre el alcance de los servicios preconfigurados por favor acceder a este [link](#)

Servicios de asesoramiento

Talleres dirigidos por los consultores principales

Un taller dirigido por un consultor principal es una sesión de “pizarra virtual” para ayudar a tus equipos de plataformas y aplicaciones a explorar las opciones y elegir las rutas adecuadas en tu camino hacia el logro de los objetivos empresariales.

Flexibles: De medio día a un día; in situ o remoto; agenda personalizada basada en las necesidades de tu negocio

A prueba de futuro: Sesión interactiva y colaborativa que aporta claridad a tus necesidades empresariales con tecnología

Financiados por Lenovo: Los talleres financiados por Lenovo, diseñados y dirigidos por Servicios Profesionales

Servicios de evaluación

Los servicios de evaluación te ayudarán a resolver los retos de TI mediante una sesión exhaustiva de varios días con consultores de Lenovo.

Las evaluaciones ayudan a las organizaciones, independientemente de lo grandes o pequeñas que sean, a tomar decisiones bien informadas, a obtener un mejor retorno de la inversión en TI y a superar los desafíos.

Basados en datos: Las evaluaciones basadas en herramientas identifican la causa raíz de los desafíos tecnológicos y las oportunidades de mejora

Integrales: Los consultores revisan y registran los requisitos funcionales basados en tecnología, así como los requisitos empresariales no funcionales, los desafíos y las limitaciones

Estratégicos: Analizar sus opciones y alinearse con los objetivos empresariales para asignar mejor los recursos, mitigar los riesgos y maximizar el retorno de la inversión

Servicios de diseño

Tras la evaluación, tus arquitecturas empresariales se convierten en diseños técnicos y diagramas de cableado, que son revisados y aprobados por tu equipo para garantizar que cumple con tus objetivos y estrategia organizativa. Nuestros consultores técnicos realizarán el diseño de la infraestructura y la planificación de la implementación para demostrar una propuesta basada en resultados, proporcionando capacidades de negocio a través de la infraestructura con un plan de proyecto mitigado por el riesgo.

Servicios de implementación

Servicios de instalación de hardware

La instalación de hardware reduce la necesidad de experiencia interna, al tiempo que ayuda a mitigar los riesgos al garantizar una implementación transparente y sin problemas. Ofrecemos dos servicios de instalación de alcance fijo y podemos personalizar proyectos de instalación de alcance para satisfacer tus necesidades.

La instalación básica de hardware incluye:

- Desembalar el equipo
- Instalar el equipo Rack del cliente
- Conectar los equipos a la red eléctrica
- Conectar a la red y configurar la consola remota (IMM / XCC) o controladora
- Comprobar el nivel de firmware y actualizarlo si es necesario
- Retirar los materiales de embalaje después de la instalación

La instalación Avanzada incluye:

- Crear un RAID con los discos locales
- Instalar y configurar el Sistema Operativo
- Actualización de Drivers
- Actualización de Service Packs y parches de seguridad
- Configuración avanzada (Teaming, bonding, etc)
- Hands-on / Transferencia de conocimientos

La instalación XClarity incluye:

- Relevamiento del Servidor NTP.
- Relevamiento del tipo de autenticación (Usuario Local o LDAP).
- Relevamiento de Monitoreo y Alertas.
- Relevamiento de Políticas de Update requeridas.
- Relevamiento del Hypervisor (VMWare o Hyper-V). o Relevamiento del Hardware necesario para la VM.
- Planear backup del XClarity server.
- Descarga de XClarity Administrator.
- Descarga de las licencias asociadas (XClarity Pro)

La instalación de Rack incluye:

- Desembalaje.
- Colocación del rack en su ubicación dentro del centro de datos.
- Fijar los niveladores.
- Anclaje al piso falso (opcional).
- Montaje en el rack únicamente de los siguientes dispositivos: o Display
- Switch KVM
- PDUs
- Presentación del resumen de las actividades realizadas

La Instalación de Partes (para equipos operativos) incluye:

- Validar el estado de Salud de los componentes por medio de XClarity Controller.
- Upgrade de Componentes: Agregar/Cambiar el componente indicado.
- Encender el Equipo.
- Validar el estado de Salud de los componentes por medio de XClarity Controller.
- Tomar evidencia de las tareas realizadas en cada Equipo.

Servicios de implementación

Servicios de implementación y migración

Los servicios de implementación y migración ayudan a poner en marcha tu entorno rápidamente con una interrupción mínima. Contamos con la experiencia de desarrolladores e ingenieros que tienen vasto conocimiento de nuestras soluciones, lo que hace que el proceso sea rápido, sencillo y sin preocupaciones. Los profesionales de Lenovo trabajan junto a ti para comprender los requisitos y elaborar una descripción de servicio (SoW) en la que se detalle el realizar. Durante una conferencia telefónica, recopilamos detalles de configuración de hardware, entendemos el resultado deseado y definimos el tamaño y el alcance del proyecto. El SOW final detalla el compromiso de los Servicios de Lenovo y explica las funciones y responsabilidades para poner tus activos en producción con éxito.

Servicios de implementación para:

- SAP
- Clústeres HPC
- ThinkAgile HX - Nutanix
- ThinkAgile VX - VMware (in situ o remoto)
- ThinkAgile SXM y MX - Microsoft
- ThinkSystem DM y DE (in situ o remoto)
- Lenovo XClarity

Servicios de Soporte Premier



Servicio de Premier Support

Los entornos de centros de datos más grandes y complicados suponen un mayor riesgo de fallos y una mayor necesidad de adelantarse a cualquier problema que pueda ocurrir y afectar a tu negocio.

Mantener la eficiencia y los costos en línea y equilibrar las cargas de trabajo, los sistemas dispares y las tecnologías en rápida evolución puede parecer una tarea casi imposible. Para tomar el control de las tensiones actuales a nivel de empresa, necesitas un socio tecnológico con las habilidades, el conocimiento y la visión para manejar tus necesidades actuales, al tiempo que garantiza que estés listo para satisfacer las demandas por delante, que es donde nos involucramos.

Premier Support incluye:

- Acceso directo a los técnicos de nivel 2 de Lenovo
- Número de teléfono dedicado
- Acceso a una completa base de conocimientos y documentación de productos a través del portal
- Herramientas de soporte en línea, incluyendo e-ticking y chat en vivo
- Detección y solución de problemas integral para software (SW) y hardware (HW)
- Soporte de software de colaboración de terceros
- Responsabilidad de caso de principio a fin (punto de contacto único)
- Opciones de tiempo de respuesta in situ para piezas y mano de obra

Disponible en 2 niveles:

Premier Foundation

- Respuesta al siguiente día hábil
- 3, 4, 5 años más 1 y 2 años post-garantía

Premier Essential

- Respuesta dentro de las 4 hrs
- 3, 4, 5 años más 1 y 2 años post-garantía
- Servicio de retención de unidades YourDrive YourData

Principales beneficios:

- Mejora la productividad y la eficiencia operativa minimizando el tiempo de inactividad y las interrupciones
- Agiliza el soporte a través de un único punto de contacto y resoluciones rápidas desde un primer intento
- Libera a los equipos de TI para que se centren en las tareas proactivas y de alto valor

Servicios administrados

Servicios administrados

Los servicios administrados de Lenovo permiten a tus clientes mejorar la eficiencia de TI y optimizar los recursos del centro de datos con un acceso rápido a la experiencia técnica y las mejores prácticas para los procesos del sector. Incluye supervisión remota 24x7, determinación y resolución de problemas, actualizaciones y comprobaciones de estado de todo el sistema. La supervisión detallada permite la planificación de la capacidad y la gestión del rendimiento, lo que ayuda a garantizar un funcionamiento sin problemas de los servidores del centro de datos y los procesos empresariales. En caso de que surja un problema técnico, el sistema automatizado de alertas y notificaciones de asistencia de Lenovo abre un ticket de servicio y transfiere los diagnósticos al equipo de Lenovo para una rápida resolución de problemas.

Entrega tus tareas de gestión de TI a un equipo de expertos que tengan vasto conocimiento de los entornos de TI empresariales que abarcan una amplia gama de sectores. La asistencia integral y la resolución completa de todos los problemas de hardware y software te permiten maximizar el valor y el rendimiento de tus inversiones en tecnología y liberar al valioso personal interno para centrarse en las prioridades empresariales principales.

Los servicios administrados incluyen:

Monitoreo proactivo 24x7

- Supervisión de los servicios de aplicaciones de hardware y software mediante métricas de KPI, umbrales y alertas
- Identificación de forma proactiva de cualquier problema potencial relacionado con la capacidad, disponibilidad y/o rendimiento del sistema

Gestión de problemas e incidentes

- Servicio de asistencia de Help Desk 24x7
- Resolución de problemas de los dispositivos administrados a través de los canales de soporte adecuados

Gestión de capacidad, rendimiento y disponibilidad

- Comprobaciones de estado remotas trimestrales (denominadas revisiones trimestrales) como parte de la gestión permanente

Configuración y gestión de cambios

- Actualizaciones según el programa acordado mutuamente y la ventana de mantenimiento especificada
- Mantenimiento y administración del servidor de administración para monitorear y gestionar la solución

Servicios Preventivos

Esta oferta fue diseñada por Lenovo con el fin de trabajar preventivamente con nuestros clientes y así lograr minimizar el impacto de la operación por futuras fallas ya sea en ambientes productivos, de desarrollo y Calidad o de contingencia. Por medio de análisis y diagnósticos provenientes de las mejores prácticas provista por nuestros ingenieros y especialistas.

Nuestro equipo de FOCUS asignara un-Project Manager y un especialista técnico durante todo el proceso con el fin de coordinar cada una de las actividades que conforman esta oferta.

Servicio Preventivo

Objetivo:

En esta primera etapa estaremos relevando toda la información necesaria para confeccionar un informe que posteriormente nos permitirá armar un plan de trabajo junto al cliente.

Alcance:

Relevamiento de información:

Verificación de la Versión del Sistema Operativo.

Verificación de niveles de Drivers.

Toma de evidencias por medio de un Service Data / Archivos de Log.

Verificar el correcto funcionamiento de los componentes por medio de IMM o XCC.

Verificación de las versiones de Firmware

Creación de un informe global de cada Servidor en donde se incluyen las recomendaciones y versiones a las que se debe actualizar.

Se trabajará con el cliente para definir la interoperabilidad en ambientes SAN

Servicio Preventivo Plus

Objetivo:

En esta se construirá un plan de trabajo realizando las tareas enunciadas en la etapa anterior aplicando las recomendaciones y mejores prácticas.

Alcance:

Tareas enunciadas en el Servicio Preventivo

Reinicio de salud previo a cada actividad.

Limpieza Física (Interior y Exterior)

Actualización de Firmware a la última versión recomendada.

Toma de evidencias post actualización

Confección del informe final.

Servicios de Infraestructura TruScale

Servicios de infraestructura TruScale

Lenovo se encarga de la implementación total de su nuevo sistema y ofrece monitorización remota continuada 24x7 y gestión preventiva del centro de datos mediante profesionales de servicio Lenovo que cuentan con amplia experiencia y utilizan las más avanzadas herramientas, sistemas y prácticas. Esto contribuye a garantizar el máximo tiempo en actividad, ROI y consecución de sus objetivos empresariales, y libera a su personal para dedicarse a tareas más cruciales para el negocio. Su Customer Success Manager se encarga exclusivamente de los problemas de su empresa y será también su socio en el éxito a largo plazo.

Cinco razones por las que es mejor para su empresa Las empresas ágiles como la suya están alineando HaaS con sus objetivos de crecimiento y gestión del gasto..

Mínimo costo inicial — Además de disponer de equipos de última generación líderes del sector sin una importante inversión inicial, una estructura de pagos mensuales reduce las preocupaciones relacionadas con el presupuesto, ofrece beneficios fiscales y le permite asignar el capital a otras prioridades del negocio.

Responde a sus necesidades específicas — Es fácil añadir más capacidad según evolucionen los mercados y sus necesidades. Además, es posible ampliar el hardware en cualquier momento durante el plazo del contrato si cambian sus objetivos de negocio.

Reducción del riesgo — Lenovo mantiene la titularidad del despliegue y de los activos instalados, lo que acelera el tiempo de consecución de valor y libera sus recursos internos de TI para proyectos de mayor prioridad. Y no hay un compromiso de capacidad mínima, desde 0% hasta 100%. Usted tiene capacidad para tomar sus propias decisiones y equilibrar costos y flexibilidad

La seguridad y el control de una instalación local — Olvídense de las preocupaciones sobre seguridad en la nube con la ventaja continuada de la seguridad y control físico y local de su capacidad y de los datos de la empresa. Usted es el titular de la política de seguridad a partir de la capa de aplicaciones, lo que le garantiza un control homogéneo y total de su entorno.

Incluye mantenimiento, asistencia y gestión — Una cómoda y sencilla suscripción le libera de preocupaciones sobre el hardware. Los expertos de Lenovo Professional Services monitorizan preventivamente su sistema para garantizarle el máximo tiempo de actividad y para que usted pueda centrarse en su negocio sin tener que preocuparse por los requisitos de monitorización del hardware.

Construya su solución a medida hoy mismo Las grandes inversiones en hardware han pasado a la historia. Lenovo cuenta con las destrezas, equipos y estrategias empresariales de demostrada eficacia que le ayudarán a sacar todo el partido a esta interesante nueva opción.

Soporte

Lenovo ISG

Registro de los Servicios

¿Qué es el registro?

Para activar el derecho a una actualización o extensión del servicio adquirido, debes registrar el servicio con el número de serie de tu sistema. Esto asegurará que la prestación de los servicios sea satisfactoria con la información precisa del cliente y de la ubicación. El registro se realiza en línea siguiendo unos pasos sencillos en este enlace: <https://www.lenovo.com/registration>.

¿Por qué registrarse?

El registro asegura que recibas el servicio al que tienes derecho. No se podrá prestar el servicio hasta que el servicio se haya registrado. El servicio registrado queda guardado en la base de datos a la que tiene acceso la red del Socio de servicio autorizado de Lenovo. Una vez que el servicio es contratado y registrado, Lenovo y los Socios de servicios autorizados certificados de Lenovo se encargan de prestar los Servicios de garantía de Lenovo. El registro es tu responsabilidad. Los paquetes de servicios electrónicos (correos electrónicos que incluyen los códigos de autorización y las instrucciones de registro) se envían a la dirección de correo electrónico especificada en el pedido.

¿Cómo registrarse?

El cliente hace el pedido de Servicios de Lenovo directamente a Lenovo

1. Lenovo se encarga del registro de los servicios en nombre del cliente
2. El cliente proporciona a Lenovo un correo electrónico para la confirmación del registro en el momento del pedido.
3. El cliente recibirá una confirmación por correo electrónico con
 - Enlaces web para el registro con instrucciones
 - La autorización y el PIN que se introducirán en la herramienta
 - Conserva los correos electrónicos de confirmación de registro para referencia si es necesario, ya que contienen importantes números de autorización y PIN Ten a mano los datos del servicio y del hardware para un fácil acceso
 - A continuación, el cliente iniciará sesión en el portal utilizando el ID de Lenovo para registrar la garantía mediante la autorización y el PIN proporcionados. Si el cliente no tiene un ID de Lenovo, crea uno cuando ingreses al portal por primera vez

El cliente hace el pedido de Servicios de Lenovo a través del Socio de Negocios

- El Socio de Negocios de Lenovo proporcionará la dirección de correo electrónico del cliente a Lenovo / Distribuidor cuando haga un pedido de servicios
- El cliente recibirá una confirmación por correo electrónico con
- Enlaces web para el registro con instrucciones
- La autorización y el PIN que se introducirán en la herramienta
- Conserva los correos electrónicos de confirmación de registro para referencia si es necesario, ya que contienen importantes números de autorización y PIN Ten a mano los datos del servicio y del hardware para un fácil acceso.

Soporte Lenovo ISG

A continuación, el cliente iniciará sesión en el portal utilizando el ID de Lenovo para registrar la garantía mediante la autorización y el PIN proporcionados. Si el cliente no tiene un ID de Lenovo, crea uno cuando ingrese al portal por primera vez

¿Por qué la información del cliente es fundamental?

La información sobre la ubicación del cliente permite a Lenovo prestar un excelente servicio

- Las piezas se almacenarán en el lugar más cercano al sistema de los clientes
- Los técnicos tendrán información precisa para prestar el servicio
- Acelera la prestación de los servicios
- Aumenta la tasa de reparaciones a la primera vez, lo que minimiza el tiempo de inactividad del cliente

Razones comunes por las que falla el registro en línea

1. La garantía básica ya ha expirado
2. La actualización del servicio no es compatible con el tipo de máquina
3. Dirección de correo electrónico incorrecta o ausente en el pedido
4. Tipo de máquina (MT) o número de serie incorrectos ingresados en el sistema de registro

Proceso de soporte y escalamiento

Si los usuarios tienen dificultades con el proceso de registro o si el registro en línea falla, deberás contactar a nuestro Equipo de registro de la garantía en www.lenovo.com/registrationsupport.

Cómo contactarse con Soporte de Lenovo

Cuando necesites servicio y asistencia para tu tecnología Lenovo, visita datacentersupport.lenovo.com e introduce tu número de serie para identificar los números de teléfono de asistencia.

¿Necesita Soporte? Su primer paso...

Antes de solicitar soporte a nuestros técnicos, es importante entender el alcance de nuestro servicios de soporte. Recomendamos leer nuestros términos y condiciones en <https://datacentersupport.lenovo.com/us/pt/solutions/ht116628>

Luego, reúna el tipo de máquina (Machine Type) y el número de serie de su sistema e ingrese la información en los campos correcto en <https://support.lenovo.com> . Haga click en buscar y la herramienta lo guiará a la página principal del producto donde encontrará descargas, foros y otra información.

Para instrucciones sobre como localizar un número de serie y tipo de máquina , consulte a : https://download.lenovo.com/servers_pdf/FindingSystemSerialNumbersDCGproduct.pdf

Soporte Lenovo ISG

Su siguiente paso: Colocación de una llamada de servicio.

Llame al Servicio de Lenovo Services en * (Los números se encuentran al final de este archivo). Después del proceso de autorización de servicio, se le contactará en forma remota con su Centro de Soporte Técnico de Lenovo Services, que le ayudará a diagnosticar el problema de hardware y, si no se resuelve, va a crear un plan para solucionarlo, incluyendo la recomendación de piezas o partes para que el Representante de Servicios Técnico sea el responsable de soportar el hardware.

Realizar la apertura de un ticket vía Web.

Los clientes con mantenimiento y/o garantía vigente podrán realizar la apertura de una solicitud de servicio por problema de hardware o de software directamente sin tener que llamar por teléfono. El servicio Service Request permite a los clientes realizar un seguimiento del progreso de la solicitud, actualizar el llamado, y cerrar el llamado. El enlace a “Abrir una solicitud de servicio” se encuentra en el portal de soporte y se puede acceder mediante la siguiente dirección: <http://www.ibm.com/support/servicerequest/> Para utilizar este servicio debe crearse una cuenta en la página. Utilice este instructivo paso a paso <https://support.lenovo.com/ar/es/solutions/ht507187>

Trabajando con su representante de soporte técnico remoto.

Antes de contactar el soporte Para ayudar a los técnicos a determinar su problema más rápido por favor tenga a mano la siguiente información:

- El tipo de máquina, modelo y serial de su servidor
- BIOS, firmware y versiones de microcódigo (Si son requeridas)
 - Otra información importante tales como mensajes de error que usted recibió y/o los logs del sistema.
- Para el soporte de software se requiere el número del cliente, el software entitlement number y/o el Passport Advantage (PPA) entitlement number.
- Una definición del problema: Usted debe estar preparado para describir el problema y sus síntomas antes de contactar el soporte, para que de esta manera nos ayude a solucionar más fácilmente. Ayudas importantes pueden ser:

- ✓ El problema ha ocurrido antes?
- ✓ Que síntomas conducen a la falla?
- ✓ Se puede recrear el problema?
- ✓ El impacto en el negocio del problema (definido por severidad)

si usted tiene dudas o consultas sobre nuestro soporte, puede escribir a nuestro focal de garantías por país y también podrá visualizar nuestros números de soporte por país a continuación.

Soporte Lenovo ISG

Country	Contact	E-mail
Argentina	Horacio Casasco	hcasasco@lenovo.com
Brazil	Alexandre Antonio Strumendo	astrumendo@lenovo.com
Chile	Horacio Casasco	hcasasco@lenovo.com
Colombia	Luis Alberto Trejo	ltrejo@lenovo.com
Ecuador	Luis Alberto Trejo	ltrejo@lenovo.com
México	Isaac Peñaloza	ipenalaza@lenovo.com
Perú	Maria Paz	mpchavez@lenovo.com
Uruguay	Luis Alberto Trejo	ltrejo@lenovo.com
Venezuela	Luis Alberto Trejo	ltrejo@lenovo.com

A continuación, nuestros números de soporte por país.

Country	Toll-free number	Local number
Argentina	0-800-266-5230	115-354-2040
Brazil	0800-047-4362	114-700-4249
Chile	800-392652 223-937149	
Colombia	0-1800-012-5286	1291-1153
Ecuador	1-800-000-870	
México	1800-253-0968	155-1253-5795
Perú	800-7-7988	
Uruguay	000-4019-1145	
Venezuela	0800-104-9171	

Links

Servicios Lenovo ISG: <https://www.lenovo.com/ar/es/services>

E-ticket [Lenovo E-Ticket](#)

Información técnica <http://www.lenovopress.com>

Guía de mejor práctica <https://datacentersupport.lenovo.com/us/en/solutions/ht116912>

Busqueda de garantía <https://pcsupport.lenovo.com/ar/es/warrantylookup>

Registación / actualización de garantía <https://support.lenovo.com/ar/en/productregistration#/service>

Global Agreement: <https://support.lenovo.com/uy/en/solutions/ht116628>

Configurador: <https://dcsc.lenovo.com/#/>

Equipos en Fin de Servicios (End Of Service): <https://pcsupport.lenovo.com/ar/es/solutions/endofservice>

© 2022 Lenovo. All rights reserved.

LENOVO PROVIDES THIS PUBLICATION "AS IS" WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

This information could include technical inaccuracies or typographical errors. Changes may be made to the information herein; these changes will be incorporated in new editions of the publication. Lenovo may make improvements and/or changes in the product(s) and/or the program(s) described in this publication at any time without notice. Lenovo and the Lenovo logo are trademarks or registered trademarks of Lenovo. Other company, product, and service names may be trademarks or service marks of others.