



# Asistencia Prémium

## Simplifica los procesos de asistencia a los entornos de centros de datos actuales



A medida que tu organización adopta tecnologías cada vez más complejas para los sistemas clave, cada vez es más importante (y difícil) mantener operaciones del centro de datos fluidas. La parte positiva es que no tienes que hacer frente a esto tú solo. La Asistencia Prémium de Lenovo ofrece una experiencia de servicio excepcional, con acceso directo a técnicos cualificados que te acompañan en cada paso. Gracias a nuestra experiencia y conocimientos, podemos ayudarte a mejorar la estabilidad de tu centro de datos, para que puedas centrarte en las prioridades del negocio.

El servicio Asistencia Prémium cubre todos los productos de centros de datos Lenovo, desde soluciones de infraestructura definidas por software ThinkAgile hasta servidores, almacenamiento y redes ThinkSystem. El acceso directo de técnico a técnico ayuda a resolver problemas técnicos de forma eficiente. El usuario también se beneficia de la asistencia de Lenovo para infraestructuras de centro de datos Lenovo con software colaborativo de terceros. Cuando diagnosticamos un problema relacionado con software de terceros, nuestros expertos proporcionan a nuestros socios tecnológicos información de diagnóstico para agilizar la resolución del problema.

Además, tienes un asesor de Asistencia Prémium, que es tu único punto de contacto y conoce a la perfección los productos y las soluciones de centros de datos Lenovo. Servicios proactivos como el análisis remoto de sistemas resuelven los problemas antes de que se compliquen. Por otro lado, el acceso a la gestión de incidencias en línea y un centro de contacto siempre disponible ayudan a resolver los incidentes rápidamente.

Deja que el servicio Asistencia Prémium de calidad empresarial de Lenovo maximice tu inversión en tecnología. Te ayudaremos a que las operaciones de tu centro de datos funcionen sin problemas para que puedas centrarte en cumplir tus objetivos comerciales estratégicos.



## Cobertura de la Asistencia Prémium

El servicio Asistencia Prémium de Lenovo incluye asistencia 24 horas al día y 7 días a la semana para determinados países e idiomas, así como mantenimiento sobre el terreno. El servicio Asistencia Prémium para centros de datos incluye:

- Un consultor remoto, que
  - hace de único punto de contacto para la resolución de problemas de hardware y software
  - tiene la gestión integral de incidencias y la resolución de problemas
  - gestiona la escalada de llamadas prémium para solucionar problemas graves o sistémicos
- Gestión de incidencias en línea, que proporciona un formulario web para enviar informes de incidentes técnicos detallados directamente al equipo de Asistencia Prémium
- Asistencia para software colaborativo de terceros, que proporciona a nuestros socios tecnológicos información de diagnóstico para agilizar la resolución de problemas
- Análisis remoto de sistemas sobre pedido,\* que proporciona un informe que analiza la configuración de tu producto de centro de datos Lenovo junto con recomendaciones para optimizar la configuración del producto

\* El análisis remoto de sistemas requiere la instalación del dispositivo virtual de gestión de la infraestructura de IT Lenovo XClarity.

## Los clientes que han contratado estos servicios también han considerado...



Lenovo™ ofrece una completa cartera de servicios para respaldar todo el ciclo de vida de tus activos de IT de Lenovo. En cada etapa —planificación, realización, implementación, soporte, optimización y final de la vida útil (EOL)— ofrecemos la experiencia y servicios que necesitas para presupuestar con mayor precisión los gastos de IT, ofrecer mejores contratos de nivel de servicio y generar una mayor satisfacción del usuario final. Deja que las ofertas y experiencia exclusivas de Lenovo Services te ayuden a sacar el máximo partido de tu inversión tecnológica.

El servicio Asistencia Prémium de Lenovo forma parte de una completa cartera de servicios Lenovo que ofrece asistencia para todo el conjunto de productos para empresas.

Si deseas más información sobre el servicio Asistencia Prémium de Lenovo, ponte en contacto con un representante o Business Partner de Lenovo. Visita también [www.lenovo.com/DataCenterServices](http://www.lenovo.com/DataCenterServices)

**Lenovo** Servicios

© 2017 Lenovo. Todos los derechos reservados.

LENOVO PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS, COMERCIALIZABILIDAD O ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO. Esta información podría incluir imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Puede que se realicen cambios de la información contenida en el presente documento; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. Lenovo puede realizar mejoras y/o modificaciones en los productos y/o programas descritos en esta publicación en cualquier momento y sin previo aviso.

Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lenovo. Los demás nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros.