



**lenovo**® FOR  
THOSE™  
WHO DO.

# Lenovo Services<sup>SM</sup>

**UNA CARTERA DE SERVICIOS GALARDONADOS  
PARA SU DO MACHINE (EQUIPOS ACTIVOS)**

Lenovo® ofrece una amplia gama de servicios que respaldan todo el ciclo de vida de sus activos de TI Lenovo. Nos asociamos con usted para proporcionar una solución única diseñada específicamente para responder a las necesidades de su organización, tanto si se trata de una empresa unipersonal como si trabaja en una multinacional. En todas las etapas del proceso, desde su planificación, implementación y soporte hasta la recuperación de activos, ofrecemos los conocimientos y los servicios que necesita para presupuestar con mayor precisión los gastos de TI, ofrecer mejores SLA y generar mayor satisfacción en el usuario final. Nuestros servicios galardonados pueden optimizar la productividad y la satisfacción de su fuerza de trabajo mediante la reducción de sus tiempos de inactividad y garantizarle que tanto usted como su personal de TI puede centrarse en las cuestiones que resultan de vital importancia para su negocio.

Deje que las ofertas únicas de servicios de Lenovo y sus conocimientos le ayuden a sacar el máximo partido posible de su inversión informática.

## ¿Por qué Lenovo?

- Nadie conoce nuestros productos como nosotros. Los mejores productos se merecen el mejor servicio posible.
  - El soporte técnico de Lenovo ha sido reconocido sistemáticamente en todo el mundo como el mejor por fuentes del sector como TBR, Laptop Magazine, PC Magazine e IDC Dataquest.
- Nuestra red internacional de centros de soporte técnico regional ofrecen soporte homogéneo en idioma local a su organización y empleados, estén donde estén.
- Los tiempos de respuesta de las llamadas realizadas a Lenovo y los tiempos de espera son de menos de 1 minuto en todo el mundo.
- Lenovo únicamente cierra un caso cuando el problema se resuelve y se ofrece la respuesta al cliente. Las empresas de la competencia no pueden realizar una afirmación similar.

## ACTUALIZACIONES Y AMPLIACIONES DE GARANTÍA

Todos los clientes de equipos Lenovo reciben los galardonados servicios de garantía y soporte técnico de Lenovo. Esto significa que tendrá a su disposición aquella cobertura y funciones que más valora, con una solución de servicio de plazos y costes fijos que se adapta a su presupuesto y que le permite predecir con precisión los gastos del equipo durante el plazo de cobertura.

- **Están disponibles ampliaciones de garantía** para periodos de hasta cinco años (en función de su sistema). Equipare la duración de la cobertura con los ciclos de renovación para ampliar la vida útil de sus equipos.
- **Las mejoras de la garantía** le permiten modificar el tiempo de respuesta y el nivel de servicio para equiparlos a sus necesidades de soporte críticas.

## Opciones flexibles

### Servicio de transporte o de entrega<sup>1</sup>

- Cobertura de las piezas y de la mano de obra de reparación en la que el cliente es responsable del envío (incluido el embalaje) o la entrega a un proveedor de garantía o centro de reparación autorizado.

### Recogida y devolución o recogida por mensajería

- Cobertura de las piezas y de la mano de obra de reparación en la que la mano de obra se proporciona in situ en su lugar de trabajo. Es posible que tenga que llevar el producto a un punto de envío, como por ejemplo una oficina de correos. El servicio de atención le informará de lo que debe hacer.

### Servicio in situ<sup>2</sup>:

- Cobertura de las piezas y de la mano de obra de reparación en la que la mano de obra se proporciona in situ en su lugar de trabajo o en su casa.
- La ampliación de garantía In situ + instalación técnica de CRU (Piezas que el cliente puede sustituir) amplía su cobertura para incluir la instalación in situ por parte de un técnico de las piezas CRU.

### Servicio de garantía internacional (IWS):

- Cobertura de reparación de equipos diseñada para aquellos clientes que necesitan una reparación en garantía crítica durante sus viajes internacionales.<sup>3</sup>

**Podrían estar disponibles en determinados países mejoras de nivel de servicio adicionales para sistemas Lenovo determinados.<sup>4</sup>**

## Ventajas

- Equipare la duración de la cobertura de servicio al ciclo de vida esperado de sus PC
- Minimice los gastos operativos y de mantenimiento no planificados
- Aumente el tiempo de actividad y la productividad para usted, para su empresa, para sus procesos o para sus usuarios finales
- Niveles de servicio homogéneos para organizaciones multinacionales, soporte en cada zona geográfica y en el idioma local
- La comodidad que supone recibir el servicio en su lugar de negocio

## SOPORTE TÉCNICO PRIORITARIO<sup>5</sup>

El Soporte técnico prioritario es un plan de garantía mejorado, que ofrece acceso permanente directo al nivel adecuado de soporte técnico en la primera llamada, convirtiendo su prioridad en nuestra prioridad. Los problemas de su PC se resolverán más rápidamente, con precios bajos y predecibles que ayudan a gestionar los gastos.

### Este es el soporte técnico que puede esperar

- Soporte técnico telefónico ininterrumpido en el idioma local
- Acceso directo a técnicos de nivel avanzado en la primera llamada
- Enrutamiento de llamadas prioritario, en el que las llamadas suelen responderse en menos de un minuto
- Proceso de gestión de escalado para resolver los problemas rápidamente
- Sistema de seguimiento electrónico de llamadas de servicio de grandes cuentas, para mejorar la gestión y el cierre de problemas
- Soporte de software de terceros

### Ventajas

- Omisión de los procesos de solución básicos
- Menores tiempos de espera, menores tiempos de reparación y mayor porcentaje de resolución a la primera
- Libere sus recursos para centrarse en las actividades más importantes para su empresa
- Identifique causas raíz y desarrolle planes de acción de corrección para obtener conocimientos potentes que le ayudan a impulsar su negocio

## PROTECCIÓN DE DAÑOS POR ACCIDENTE (ADP)<sup>6</sup>

El Servicio ADP de Lenovo cubre los accidentes más allá de la garantía del sistema, y protege su PC de fallos operativos o estructurales no incluidos en garantía en los que se incurre bajo condiciones de funcionamiento normales. Con una única inversión inicial predecible podrá reducir los tiempos de inactividad, aumentar la productividad y predecir y presupuestar con precisión los costes de servicio anuales.

### Cobertura de la garantía

- Fallos operativos o estructurales en los que se incurra en condiciones operativas normales o manipulación
- Vertidos de líquido de menor importancia
- Caídas y golpes no intencionados
- Daños ocasionados por sobretensiones eléctricas
- Daños en la pantalla LCD integrada

### Conceptos no cubiertos por la garantía

- Daños cosméticos y daños provocados por un mal uso intencionado
- Daños provocados por un entorno de funcionamiento inadecuado o un mantenimiento incorrecto
- Robo o pérdida
- Periféricos externos, consumibles (p. ej. baterías), piezas extraíbles o alteración de las mismas, accesorios, teclados, ratones, impresoras, escáneres y stylus
- Productos de terceros (incluso aquellos comercializados por Lenovo)

### Ventajas

- Los departamentos de TI no tienen que comprar y gestionar el inventario de repuestos para reparar equipos dañados
- Las completas herramientas de diagnóstico de Lenovo pueden identificar daños ocultos que, de otro modo, podrían haber quedado sin tratar
- Centros de reparación internacionales, con soporte de idioma dentro del país para ofrecerle cobertura cuándo y dónde la necesite
- Basándonos en una muestra de las afirmaciones realizadas por Lenovo, ADP puede ahorrar, de media, un 28%<sup>7</sup> en comparación con el coste habitual de la reparación de portátiles, y entre un 75 y un 80% en el caso de los tablets
- Costes de sustitución habituales de componentes que suelen dañarse:

Placa del sistema hasta 500 \$	Unidad de DVD 200 \$	Pantalla 450 \$
Unidad de disco duro 300 \$	Tableta dañada 250 \$ para reparaciones menores y hasta 600 \$ para la sustitución de varias piezas <sup>1</sup>	

## CONSERVE SU UNIDAD (KYD)

La protección de los datos empresariales resulta de vital importancia para el éxito de todas las organizaciones. Los datos deben mantenerse confidenciales, protegidos y conformes con las políticas de retención corporativas. De acuerdo con las condiciones de la garantía limitada de Lenovo, en el momento en que Lenovo reemplaza una pieza defectuosa, dicha pieza pasa a ser propiedad de Lenovo. El servicio Conserve su unidad de Lenovo le permite conservar su unidad, mejorando la seguridad de los datos y posiblemente reduciendo los riesgos de responsabilidad civil asociados con la infracción de datos.

El servicio Conserve su unidad de Lenovo está disponible para todos los portátiles Lenovo ThinkPad®, sistemas de sobremesa ThinkCentre®, estaciones de trabajo ThinkStation® y servidores ThinkServer®.

### Ventajas:

- Evite las repercusiones legales y económicas asociadas con infracciones de la seguridad de los datos, especialmente en datos confidenciales a nivel de cliente
- Ofrezca a los usuarios la tranquilidad que supone saber que sus datos personales y empresariales están seguros
- Elimina la necesidad de realizar un seguimiento de unidades que fallan en tránsito y el papeleo asociado, ofreciendo al personal de TI el tiempo que necesitan para concentrarse en actividades empresariales de vital importancia para su trabajo
- KYD cubre varias unidades de un sistema y varios fallos (algunos sistemas de servidor pueden incluir hasta 12 unidades de disco duro)

## SERVICIOS DE TRANSICIÓN

En el entorno empresarial actual, la única constante es el cambio. La forma en la que su organización gestiona dicho cambio puede suponer su éxito. Los Servicios de transición de Lenovo y los asesores técnicos avanzados pueden ayudar a que empresas como la suya se prepare y ejecute las transiciones que tienen lugar todos los días en su empresa. Deje que los técnicos expertos de Lenovo le ahorren valioso tiempo, recursos y gastos en todas las etapas, desde su planificación hasta la compra, implementación y recuperación de activos anticuados.

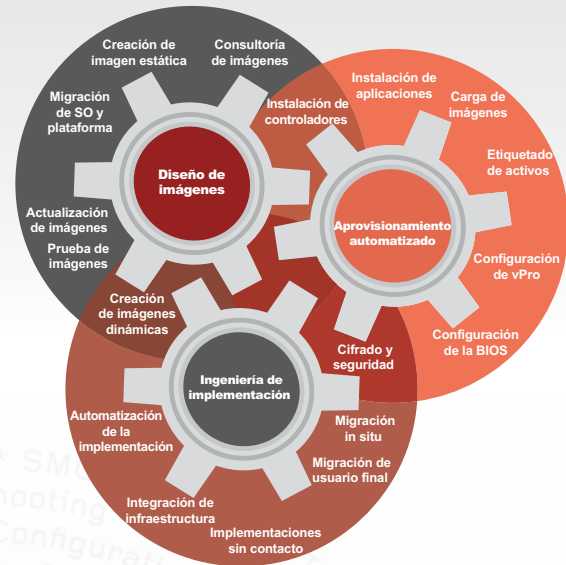
### Servicios de imagen

La mayoría de empresas necesitan imágenes personalizadas para resolver necesidades empresariales concretas, compuestas por diverso hardware, sistemas operativos, idiomas, controladores de red y aplicaciones empresariales. Cada imagen debe desarrollarse, probarse, gestionarse, mantenerse, realizar copia de seguridad de ella y documentarse, procesos que suponen tiempo y dinero. Cuando este proceso se aplica a miles de ordenadores independientes, se convierte rápidamente en un problema costoso y arduo que consume gran cantidad de recursos y presupuesto de TI. Con los Servicios de imagen de Lenovo podrá reducir los costes, acelerar la implementación y mejorar los niveles de precisión.

## ¿QUÉ OFRECEMOS?

### ¿Por qué usar el Centro de tecnología de imágenes de Lenovo?

- Más de 200 años de experiencia en imágenes combinada
- Relación ingeniero-cliente directa durante el ámbito del proyecto
- Arquitectos de soluciones con conocimientos en el desarrollo de la estrategia de imágenes
- Proceso de imagen personalizado estandarizado a nivel internacional
- Creado en 1996
- Cuatro ubicaciones con cobertura internacional
- Con certificación ISO 9001 e ISO 14001
- Más de 8 000 000 imágenes personalizadas implementadas en más de 3000 clientes



## Servicios financieros

Lenovo ofrece financiación flexible diseñada para complementar su solución tecnológica y maximizar sus capacidades de compra. Podrá obtener la tecnología que necesita hoy mismo, protegerse de la obsolescencia y conservar su capital para otros usos. Somos un proveedor de soluciones integrales con precios competitivos, lo que significa que puede agrupar los costes de toda la solución tecnológica. Financiamos todas las marcas de hardware, software, contratos de servicio, costes de instalación, costes de formación e incluso los impuestos de la venta, para completar su solución Lenovo.

### Ventajas

- Evite el tener que pagar el 100% por adelantado y adquiera el equipo básico que necesita hoy para mejorar la productividad y el crecimiento
- La financiación podría ofrecerle ventajas fiscales, de contabilidad y de flujo de caja, como por ejemplo la conservación del capital operativo y la adaptación de los desembolsos de presupuesto al flujo de ingresos
- La financiación libera dinero en efectivo para otros gastos estratégicos u operativos

### Capacidades internacionales

- Más de 30 países
- Solución internacional rápida y transparente
- Contrato de cesión maestro global
- Conocimientos en la gestión de activos

## Servicio de recuperación de activos

El Servicio de recuperación de activos de Lenovo ofrece eliminación segura y documentada de los activos de TI y de los datos. ARS ayuda a mitigar los riesgos medioambientales y de seguridad de los datos asociados a la eliminación de activos al final de su vida útil, y puede personalizarse para que se adapte a las necesidades únicas de su organización.

### Ventajas

- Lenovo trabaja con los mejores proveedores del sector ITAD, como representante de las mayores empresas de reciclado y reacondicionado del mundo. Son líderes en iniciativas corporativas y gubernamentales destinadas a la resolución de los dilemas de residuos electrónicos, y junto con Lenovo le ofrecerán la mejor solución posible para responder a las necesidades de su organización.
- Lenovo ofrece toda la documentación legal y los certificados asociados con la destrucción correcta de los datos y el procesamiento medioambiental
- ARS puede reducir parte de los costes de su renovación tecnológica y simplificar la transacción de tecnología antigua a nueva con una cómoda solución a través de una única fuente
- La cobertura internacional de Lenovo permite a su organización contar con una única solución homogénea en todas sus zonas geográficas

Lenovo ofrece una amplia cartera de servicios galardonados que apoyan todo el ciclo de vida de sus equipos marca Think, Idea o Lenovo. Si desea obtener más información, visite [www.lenovo.com/services](http://www.lenovo.com/services) o póngase en contacto con su representante de ventas de Lenovo

Lenovo Services.