

LENOVO® SERVICES FOR THINKSERVER®

ASSISTANCE ET SÉCURITÉ STRATÉGIQUE

LA VASTE GAMME DE SERVICES DE SERVEUR LENOVO PERMET UNE PRISE EN CHARGE COMPLÈTE DES SERVEURS POUR VOS DONNÉES ET OPÉRATIONS STRATÉGIQUES.

AVANTAGES :

- La qualité exceptionnelle des services vous garantit des serveurs fonctionnels et la continuité des opérations
- Les techniciens certifiés Lenovo connaissent parfaitement nos serveurs et utilisent uniquement des pièces de rechange authentiques, agréées par Lenovo, pour une fiabilité optimale
- Notre gamme complète de services vous offre l'assistance dont vous avez besoin pour vos exigences spécifiques

ACCÈS À DES TECHNICIENS QUALIFIÉS 24H/24, 7J/7

Transfert prioritaire des appels avec gestion des remontées et suivi destickets en ligne pour vous aider quand vous en avez le plus besoin.

ASSISTANCE TECHNIQUE PRIORITAIRE

MISES A NIVEAU DU SERVICE D'INTERVENTION RAPIDE SUR SITE

Réponse aux problèmes stratégiques ; 24heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris la nuit et le weekend.

EXTENSIONS DE GARANTIE FLEXIBLES - INTERVENTION SOUS 4 HEURES 24H/24 ET 7J/7, INTERVENTION SOUS 4 HEURES 9H/24 ET 5J/7OU REPONSE SUR SITE A J + 1

SÉCURITÉ ABSOLUE DES DONNÉES

Conservez vos disques durs ou SSD et vos données dans le cas peu probable d'unedéfaillance du disque.

SERVICE « KEEP YOUR DRIVE »

GESTION EXPERTE DES ACTIFS

Profitez de l'expertise et de la qualité de fabrication de Lenopour gérer vos actifs.

SERVICE DE MARQUAGE ET DE RÉCUPÉRATION DES ÉQUIPEMENTS

PROTECTION CONTRE LA PERTE DE DONNÉES

Le moyen automatisé et sécurisé permettant de vous protéger contre le risquede perte de données stratégiques sur vos serveurs.

SAUVEGARDE DE DONNÉES EN LIGNE



GAMME DE SERVICES THINKSERVER®

BON

MIEUX

LE MEILLEUR

J + 1 (9h/24, 5j/7) (Garantie de base)

Assistance technique prioritaire
+
Temps de réponse sur site sous 4 heures
(9h/24, 5j/7)
+
Installation technique sur site des pièces
remplaçables par le client

Assistance technique prioritaire
+
Temps de réponse sur site sous 4 heures
(24h/24, 7j/7)
+
Service « Keep Your Drive »
+
Installation technique sur site des pièces
remplaçables par le client

(en option)

Sauvegarde des données en ligne, marquage des actifs, récupération des actifs, financement

GARANTIE DE BASE

SERVICE DE GARANTIE	TEMPS DE RÉPONSE	TYPE DE SERVICE	FENÊTRE DE SERVICE	ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	ANNÉES	PIÈCES REMPLAÇABLES PAR LE CLIENT
Compris	J + 1	Sur site	Sur site: Lun-Ven, 9 am-5 pm	Téléphone: 24h/24, 7j/7, toute l'année	TS : 1 ou 3 ans RD : 3 Ans	Certaines pièces installées par le client

EXTENSIONS DE GARANTIE EN OPTION

SERVICE DE GARANTIE	TEMPS DE RÉPONSE	TYPE DE SERVICE	FENÊTRE DE SERVICE	ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	ANNÉES	PIÈCES REMPLAÇABLES PAR LE CLIENT
Intervention sur site J+1 (9h/24, 5j/7) ¹	J + 1	Sur site	Sur site: Lun-Ven, 9 am-5 pm	Téléphone: 24h/24, 7j/7, toute l'année	3, 4, 5	Certaines pièces installées par le client
Intervention sur site sous 4 heures (9h/24, 5j/7) ^{1,2}	4 Heures	Sur site	Sur site: Lun-Ven, 9 am-5 pm	Téléphone: 24h/24, 7j/7, toute l'année	1, 3, 4, 5	Toutes les pièces réparées sur site
Intervention sur site sous 4 heures (24h/24, 7j/7, toute l'année)	4 Heures	Sur site	Sur site: Lun-Dim, 12 am-12 am	Téléphone: 24h/24, 7j/7, toute l'année	1, 3, 4, 5	Toutes les pièces réparées sur site

OPTIONS D'ASSISTANCE AMÉLIORÉES (disponibles avec toutes les garanties)

SERVICE D'ASSISTANCE	DISPONIBILITÉ	TEMPS D'ATTENTE	NIVEAU TECHNIQUE	ENVOI EN LIGNE/ SUIVI	SE/ LOGICIEL ASSISTANCE {1}	ASSISTANCE À LA CONFIGURATION	DÉFINIREMONTÉE PROCESSUS	ASSISTANCE AU RÉSEAUTAGE	QUESTIONS PRATIQUES
Assistance technique prioritaire ³	Téléphone: 24h/24, 7j/7, toute l'année	<2 minutes	Avancé	Oui	Outils Lenovo et SE certifié	Oui	Oui	Un nœud	Basic
CONDITIONS DE L'OFFRE DE	SERVICE D'ASSISTANCE	DESCRIPTION DES SERVICES			DURÉE	ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	NIVEAU DE SERVICE		
Service « Keep Your Drive »	Parallèlement à la garantie	Le client conserve son disque dur quand il est remplacé Pendant la réparation			3, 4, 5	Téléphone: 24h/24, 7j/7, toute l'année	En fonction de la garantie		

(1) Lenovo intervient pour régler les problèmes du logiciel de base ou orienter le client vers le fournisseur de logiciel approprié, afin que ce dernier l'aide à résoudre ses problèmes. Si le clients n'a pas souscrit à un contrat de service auprès du fournisseur de logiciel, Lenovo fournit un transfert de courtoisie vers la ligne d'assistance téléphonique gratuite du fournisseur concerné.

SUPPORT TECHNIQUE PRIORITAIRE

Accès 24h/24 et 7j/7 à des techniciens qualifiés

Le support technique prioritaire Lenovo est un plan de garantie amélioré qui offre un accès direct à une assistance technique avancée - plus rapide qu'une assistance de garantie de base. Cela permet de contourner le dépannage de base et de bénéficier de délais d'attente plus courts, de délais de réparation réduits et de taux de réparation du premier coup supérieurs.

L'assistance technique prioritaire comprend :

- Ligne téléphonique prioritaire permettant de contacter des techniciens qualifiés pour obtenir une réponse plus rapide, en général en moins d'une minute.
- Numéros d'assistance réservés
- Assistance technique téléphonique 24h/24, 7j/7
- Enregistrement et suivi de ticket en ligne
- Procédure d'escalade des incidents
- Assistance dans la langue locale

SAUVEGARDE DES DONNÉES EN LIGNE

Sécurité complète des données

La sauvegarde des données en ligne de Lenovo est un moyen simple, automatique et sûr permettant de protéger votre entreprise contre les risques de perte de données stratégiques sur vos serveurs.

Pour les clients stockant plus de 100 Go de données sur leur(s) serveur(s), le service de sélection des données vous permet d'effectuer des sauvegardes sur un disque dur sécurisé, puis d'expédier l'appareil vers le centre de données pour les télécharger. ⁴ Les options de stockage sur serveur offertes sont : 100 Go, 250 Go, et 500 Go.

Lenovo offre une gamme complète de services tout au long du cycle de vie de vos actifs Lenovo. Pour en savoir plus sur les services relatifs aux serveurs Lenovo ou nos autres offres de services, consultez le site www.lenovo.com/ThinkServerServices/fr.

Lenovo Services

(1) Si Lenovo détermine que le problème de votre produit est couvert par la garantie et ne peut pas être résolu par téléphone ou à l'aide d'une pièce remplaçable par le client, la réparation sera effectuée sur le site.
 (2) Si un client bénéficiant d'un service sous 4 heures 9h/24 et 5j/7 fait état d'un incident à 15h le vendredi, un technicien Lenovo sera sur place le lundi suivant à 10h. Le temps nécessaire pour se rendre sur le site dépend de la répartition des techniciens et non du rapport.
 (3) L'assistance technique prioritaire peut ne pas être disponible dans toutes les régions. L'offre d'assistance technique prioritaire doit correspondre aux conditions de la garantie.
 (4) Le disque comprend un agent client qui cryptera votre sauvegarde initiale à l'aide d'une clé par défaut. L'agent générera une seconde clé de cryptage et cryptera les données une seconde fois avant de les placer sur le disque dur. La seconde clé est détruite une fois que les données sont stockées dans le centre de données.
 Images non contractuelles. Pour obtenir une description complète des produits, services et garanties Lenovo, consultez le site www.lenovo.com. Les marques suivantes sont des marques commerciales ou déposées de Lenovo : Lenovo, le logo Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do et Lenovo Services. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou de services de tiers. ©2014 Lenovo.