

LENOVO® SERVICES FÜR THINKSERVER®

SUPPORT UND SICHERHEIT FÜR IHRE GESCHÄFTSKRITISCHEN PROZESSE

LENOVO BIETET MIT SEINEM UMFASSENDEN THINKSERVER SERVICEANGEBOT EINE KOMPLETTE SERVERLÖSUNG FÜR DIE GESCHÄFTSKRITISCHEN DATEN UND OPERATIONEN IHRES UNTERNEHMENS.

IHRE VORTEILE:

- Herausragende Qualitätsdienstleistungen, die zuverlässig einen kontinuierlichen Server- und Geschäftsbetrieb sicherstellen
- Zertifizierte Lenovo Techniker kennen unsere ThinkServer am besten und setzen ausschließlich qualifizierte Lenovo Originalersatzteile ein; so profitieren Sie von maximaler Zuverlässigkeit
- Unser umfassendes Serviceangebot bietet Ihnen genau die Unterstützung, die Sie für Ihre individuellen Geschäftsanforderungen benötigen

24/7-ZUGRIFF AUF HOCHQUALIFIZIERTE TECHNIKER

Priorisierte Anrufweiterleitung mit Eskalationsmanagement und webbasierter Ticket-Nachverfolgung bieten Unterstützung, wenn Sie sie am meisten brauchen.

TECHNISCHER PRIORITY SUPPORT

UPGRADES FÜR SCHNELLEN VOR-ORT-SERVICE

Reaktion bei geschäftskritischen Problemen; 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, auch nachts und am Wochenende.

FLEXIBLE GARANTIEERWEITERUNGEN - 4 STUNDEN 24 X 7, 4 STUNDEN 9 X 5 ODER REAKTION AM NÄCHSTEN WERKTAG VOR ORT

HÖCHSTE DATENSICHERHEIT

Behalten Sie Ihre Festplatten oder Solid-State-Laufwerke sowie die darauf gespeicherten Daten im Garantiefall ein.

EINBEHALTEN DER FESTPLATTE

FACHGERECHTE UND SACHKUNDIGE BESTANDSVERWALTUNG

Nutzen Sie die Kompetenz und Fertigungseffizienz von Lenovo für die Verwaltung Ihrer IT-Anlagen.

GERÄTEKENNZEICHNUNG UND ASSET RECOVERY SERVICE

SCHUTZ VOR DATENVERLUST

Der automatische und sichere Weg zum Schutz vor potenziellem Verlust geschäftskritischer Serverdaten.

ONLINE-DATEN-BACKUP



THINKSERVER® SERVICEANGEBOT

GUT

BESSER

PREMIUM

Am nächsten Werktag 9 x 5 (Basisgarantie)

Technischer Priority Support
+
Vor Ort innerhalb v. 4 Stunden, 9 x 5
+
Vor-Ort-Installation von CRUs durch Techniker

Technischer Priority Support
+
Vor Ort innerhalb v. 4 Stunden, 24 x 7
+
Einhalten der Festplatte
+
Vor-Ort-Installation von CRUs durch Techniker

(optional)

Online-Daten-Backup, Gerätekennzeichnung, Asset Recovery, Finanzierung

BASIS-HERSTELLERGARANTIE

GARANTIESERVICE	REAKTIONSZEIT	SERVICEART	SERVICEFENSTER	TELEFONSUPPORT	JAHR/E	VOM KUNDEN AUSTAUSCHBARE FUNKTIONSEINHEIT (CRU)
Inbegriffen	Am nächsten Werktag	Vor Ort	Vor Ort: Mo.– Fr., 9 –17 Uhr	Telefon: 24 x 7 x 365	TS: 1 Jahr oder 3 Jahre RD: 3 Jahre	Einige Teile Kundeninstallation

GARANTIEERWEITERUNGSOPTIONEN

GARANTIESERVICE	REAKTIONSZEIT	SERVICEART	SERVICEFENSTER	TELEFONSUPPORT	JAHR/E	VOM KUNDEN AUSTAUSCHBARE FUNKTIONSEINHEIT (CRU)
Vor Ort am nächsten Werktag 9 x 5 ¹	Am nächsten Werktag	Vor Ort	Vor Ort: Mo.– Fr., 9 –17 Uhr	Telefon: 24 x 7 x 365	3, 4, 5	Einige Teile Kundeninstallation
Vor Ort innerhalb v. 4 Stunden, 9 x 5 ^{1,2}	4 Stunden	Vor Ort	Vor Ort: Mo.– Fr., 9 –17 Uhr	Telefon: 24 x 7 x 365	1, 3, 4, 5	Alle Teile Vor-Ort-Reparatur
Vor Ort innerhalb v. 4 Stunden, 24 x 7 x 365	4 Stunden	Vor Ort	Vor Ort: Mo.– So., 12 –12 Uhr	Telefon: 24 x 7 x 365	1, 3, 4, 5	Alle Teile Vor-Ort-Reparatur

OPTIONEN FÜR ERWEITERTEN SUPPORT (verfügbar für jede Garantie)

SUPPORT-SERVICE	VERFÜGBARKEIT	WARTEZEIT BEI DER ANFORDERUNG	TECHNIKEREBENE	WEBBASIERTE EINREICHUNG / NACHVERFOLGUNG	BETRIEBSSYSTEM / SOFTWARE SUPPORT (1)	KONFIGURATIONUNTERSTÜTZUNG	DEFINIERTER ESKALATIONS-PROZESS	VERNETZUNGSUNTERSTÜTZUNG	„HOW-TO“-FRAGEN
Technischer Priority Support ³	Telefon: 24 x 7 x 365	< 2 Minuten	Hochqualifiziert	Ja	Lenovo Tools & zertifiziertes Betriebssystem	Ja	Ja	Ein Knoten	Basis

SUPPORT-SERVICE	ANGEBOTSBEDINGUNGEN	SERVICEBESCHREIBUNG	DAUER	TELEFONSUPPORT	SERVICESTUFE
Einhalten der Festplatte	Zeitgleich mit Garantie	Kunde behält die Festplatte im Garantiefall während der Reparatur ein	3, 4, 5	Telefon: 24 x 7 x 365	Basiert auf Garantie

(1) Lenovo unterstützt bei der Lösung grundlegender Softwareprobleme oder verbindet Kunden zur Problemlösung mit dem entsprechenden Softwareanbieter. Hat der Kunde keine Servicevereinbarung mit dem Softwareanbieter abgeschlossen, wird Lenovo den Anruf des Kunden kostenfrei an die entsprechende gebührenfreie Support-Hotline des Softwareanbieters weiterleiten.

TECHNISCHER PRIORITY SUPPORT 24 x 7 Zugriff auf hochqualifizierte Techniker

Der Technische Priority Support von Lenovo ist ein umfassender Wartungsvertrag, der Kunden direkten Zugriff auf hochqualifizierte technische Unterstützung bietet – und das schneller als im Rahmen des Basisgarantie-Supports. Kunden müssen nicht zuerst das Prozedere zur grundlegenden Fehlerbehebung durchlaufen und profitieren von kürzeren Wartezeiten, schnellerer Fehlerbehebung und einer höheren Fehlerbehebungsrate bereits im ersten Anlauf.

Technischer Priority Support umfasst:

- Anrufweiterleitung an hochqualifizierte Techniker mit höchster Priorität für schnellstmögliche Reaktion, üblicherweise innerhalb einer Minute.
- Dedizierte Support-Telefonnummern
- Telefonischer Support von Techniker zu Techniker (täglich rund um die Uhr)
- Webbasierte Ticket-Registrierung und Ticket-Nachverfolgung
- Eskalationsmanagement
- Support in Landessprache

ONLINE-DATEN-BACKUP Umfassende Datensicherheit

Lenovo Online-Daten-Backup ist der einfache, sichere und automatische Weg zum Schutz Ihres Unternehmens vor dem potenziellen Verlust unternehmenskritischer Serverdaten.

Kunden mit einem Serverdatenvolumen von über 100 GB können auf den Data Seeding Service zugreifen: Sie können damit ein Initial-Backup auf ein speziell gesichertes Festplatten-Device vornehmen und dieses zum Upload an das Rechenzentrum senden.⁴ Folgende Server-Storage-Optionen werden angeboten: 100 GB, 250 GB und 500 GB.

Lenovo bietet eine umfangreiche Servicepalette für den gesamten Lebenszyklus Ihrer Lenovo IT-Anlagen an. Ihr Lenovo Vertriebsbeauftragter oder Kundenberater informiert Sie gerne detailliert über das Serviceangebot für Lenovo ThinkServer. Wenn Sie sich online informieren möchten, besuchen Sie bitte www.lenovo.com/ThinkServerServices/de.

Lenovo Services

(1) Falls der Defekt bzw. die Fehlfunktion des Produkts von der Lenovo Produktgarantie abgedeckt wird und sich das Problem nicht telefonisch oder durch ein vom Kunden austauschbares Ersatzteil lösen lässt, wird die Reparatur vor Ort vorgenommen.
 (2) Wenn ein Kunde im Rahmen des 9 x 5-Services mit 4 Stunden Reaktionszeit einen Vorfall um 15 Uhr am Freitag meldet, sollte ein Lenovo Techniker am Montag um 10 Uhr am Standort des Kunden eintreffen. Die Zeit bis zum Erscheinen vor Ort basiert auf der Entsendungszeit, nicht auf der protokollierten Ankunftszeit.
 (3) Technischer Priority Support ist möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar. Das Angebot des Technischen Priority Supports muss der Garantiezeit entsprechen.
 (4) Das Festplatten-Device umfasst einen Client-Agent, der Ihr erstes Backup mit einem Standardschlüssel verschlüsselt. Der Agent erzeugt einen zweiten Schlüssel und verschlüsselt damit die Daten ein zweites Mal, bevor irgendwelche Daten auf der Festplatte gespeichert werden. Dieser zweite Schlüssel wird zerstört, sobald die Daten erfolgreich im Rechenzentrum gespeichert wurden.
 Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Ausführliche Lenovo Produkt-, Service- und Garantiespezifikationen finden Sie auf der Website www.lenovo.com. Die nachfolgend genannten Marken, eingetragenen Marken oder Dienstleistungsmarken sind Eigentum von Lenovo: Lenovo, das Lenovo Logo, ThinkPad, ThinkServer, For Those Who Do und Lenovo Services. Marken, Produkt- und Servicebezeichnungen anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. © 2014 Lenovo.