

## SERVICIOS LENOVO® PARA THINKSERVER®

### SOPORTE EMPRESARIAL CRÍTICO Y SEGURIDAD

LA EXTENSA GAMA DE SERVICIOS PARA SERVIDORES DE LENOVO GARANTIZA UNA COMPLETA SOLUCIÓN PARA SERVIDORES RESPECTO A LAS OPERACIONES Y LOS DATOS IMPORTANTES DE SU EMPRESA.

#### VENTAJAS:

- Un servicio de calidad excepcional para asegurar que sus servidores permanezcan funcionando, con una continuidad empresarial en la que puede confiar
- Los técnicos certificados de Lenovo conocen mejor que nadie nuestros servidores y solo utilizan piezas de repuesto garantizadas y originales de Lenovo para garantizar una máxima fiabilidad
- Nuestra amplia cartera de servicios ofrece el soporte que necesita para hacer frente a sus necesidades empresariales exclusivas

#### ACCESO A TÉCNICOS AVANZADOS 24 X 7

Direccionamiento prioritario de llamadas con gestión de remisión a una instancia superior y seguimiento de entradas basado en web para obtener soporte cuando más lo necesite.

SOPORTE TÉCNICO PRIORITARIO

#### ACTUALIZACIONES DEL SERVICIO DE RESPUESTA RÁPIDA IN SITU

Respuesta a incidencias críticas para la empresa; 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo noches y fines de semana.

ACTUALIZACIONES FLEXIBLES DE LA GARANTÍA: RESPUESTA EN 4 HORAS 24 X 7, 4 HORAS 9 X 5 O AL SIGUIENTE DÍA LABORABLE IN SITU

#### MÁXIMA SEGURIDAD DE LOS DATOS

Conserve las unidades de disco duro y de estado sólido, así como los datos en el caso, poco probable, de fallo de la unidad.

CONSERVE SU DISCO DURO (KEEP YOUR DRIVE)

#### GESTIÓN EXPERTA DE ACTIVOS

Saque el máximo partido de la experiencia de Lenovo y de su eficiencia de fabricación para gestionar sus activos.

SERVICIO DE ETIQUETADO Y RECUPERACIÓN DE ACTIVOS

#### PROTECCIÓN FRENTE A LA PÉRDIDA DE DATOS

La forma automatizada y segura de protegerse frente al riesgo potencial de pérdidas de datos importantes de los servidores de su empresa.

COPIA DE SEGURIDAD DE DATOS ONLINE



# CARTERA DE SERVICIOS DE THINKSERVER®

**BUENO**

**MEJOR**

**EL MEJOR**

Al siguiente día laborable 9 x 5  
(garantía básica)

Soporte técnico prioritario  
+  
Respuesta in situ en 4 horas 9 x 5  
+  
Instalación técnica in situ de piezas de las unidades reemplazables por el usuario

Soporte técnico prioritario  
+  
Respuesta in situ en 4 horas 24 x 7  
+  
Conserve su disco duro (Keep Your Drive)  
+  
Instalación técnica in situ de piezas de las unidades reemplazables por el usuario

(Opcional)

Copia de seguridad de datos en línea, etiquetado de activos, recuperación de activos, financiación

## GARANTÍA BÁSICA

SERVICIO DE GARANTÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIPO DE SERVICIO	ATENCIÓN EN VENTANILLA	SOPORTE TELEFÓNICO	AÑOS	UNIDADES REEMPLAZABLES POR EL USUARIO
Incluido	Al siguiente día laborable	In situ	In situ: Lun-Vie, 9 a.m.-5 p.m.	Teléfono: 24 x 7 x 365	ST: 1 o 3 años RD: 3 años	Instalación de algunas piezas por parte del usuario

## OPCIONES DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA

SERVICIO DE GARANTÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIPO DE SERVICIO	ATENCIÓN EN VENTANILLA	SOPORTE TELEFÓNICO	AÑOS	UNIDADES REEMPLAZABLES POR EL USUARIO
In situ al siguiente día laborable 9 x 5 <sup>1</sup>	Al siguiente día laborable	In situ	In situ: L-V, 9 a.m.-5 p.m.	Teléfono: 24 x 7 x 365	3, 4, 5	Instalación de algunas piezas por parte del usuario
In situ 4 horas 9 x 5 <sup>1,2</sup>	4 horas	In situ	In situ: L-V, 9 a.m.-5 p.m.	Teléfono: 24 x 7 x 365	1, 3, 4, 5	Todas las piezas reparadas in situ
In situ 4 horas 24 x 7 x 365	4 horas	In situ	In situ: L-D, 12 a.m.-12 a.m.	Teléfono: 24 x 7 x 365	1, 3, 4, 5	Todas las piezas reparadas in situ

## OPCIONES AMPLIADAS DE SOPORTE (disponible con cualquier garantía)

SERVICIO DE SOPORTE	DISPONIBILIDAD	TIEMPO DE ESPERA EN COLA	NIVEL TÉCNICO	ENVÍO BASADO EN WEB / RASTREO	SISTEMA OPERATIVO / SOFTWARE SOPORTE (1)	ASISTENCIA EN LA CONFIGURACIÓN	DEFINIDA REMISIÓN A UNA INSTANCIA SUPERIOR PROCESO	ASISTENCIA EN REDES	PREGUNTAS SOBRE PROCEDIMIENTOS
Soporte técnico prioritario <sup>3</sup>	Teléfono: 24 x 7 x 365	<2 minutos	Avanzado	Sí	SO certificado y herramientas de Lenovo	Sí	Sí	Un nodo	Básico
Conserve su disco duro (Keep Your Drive)	Coincide con la garantía		El cliente conserva el disco duro una vez reemplazado Durante la reparación		3, 4, 5	Teléfono: 24 x 7 x 365	Basado en Garantía		

(1) Lenovo soluciona problemas básicos de software o transfiere a los clientes al proveedor de software apropiado para que le asista en la resolución de incidencias. Si un cliente no cuenta con un contrato de servicio técnico con el proveedor de software, Lenovo proporcionará una transferencia de cortesía a la línea de soporte telefónico gratuita del proveedor apropiado.

## SOPORTE TÉCNICO PRIORITARIO

**Acceso a técnicos avanzados 24 x 7**

El soporte técnico prioritario de Lenovo es un plan de garantía ampliada que ofrece acceso directo a soporte técnico avanzado de forma más rápida que el soporte de la garantía básica. Resulta útil para evitar la resolución básica de problemas y para reducir los tiempos de espera y de reparación, así como para proporcionar mayores posibilidades de resolución de incidencias en primera instancia.

**El soporte técnico prioritario incluye:**

- Direccionamiento prioritario de llamadas a técnicos avanzados para obtener una respuesta más rápida, habitualmente en un plazo inferior a 1 minuto.
- Números de teléfono de soporte exclusivos
- Soporte telefónico de técnico a técnico 24 x 7
- Registro de entradas basado en web y seguimiento de entradas
- Gestión jerarquizada
- Soporte en el idioma local

## COPIA DE SEGURIDAD DE DATOS ONLINE

**Seguridad de datos completa**

La copia de seguridad de datos en línea de Lenovo es una forma sencilla, automática y segura de proteger a su empresa del riesgo potencial de perder datos fundamentales de sus servidores.

Para clientes con más de 100 GB de datos en su(s) servidor(es), ofrecemos un servicio de propagación de datos que le permite realizar copias de seguridad de forma inicial en un disco duro especial y seguro y, a continuación, enviar ese dispositivo al centro de datos para realizar la carga de datos.<sup>4</sup> Las opciones de almacenamiento de servidor que se ofrecen son: 100 GB, 250 GB y 500 GB.

Lenovo ofrece una completa gama de servicios que respaldan el ciclo de vida completo de sus activos Lenovo. Para obtener más información sobre los servicios de servidor de Lenovo, o sobre cualquier otra oferta de servicio, visite [www.lenovo.com/ThinkServerServices/es](http://www.lenovo.com/ThinkServerServices/es).

Lenovo Services

(1) Si Lenovo determina que el problema de su producto queda cubierto por la garantía del mismo y no puede resolverlo telefónicamente o mediante una pieza de repuesto reemplazable por el usuario, se realizará la reparación in situ.  
(2) Si un cliente que disfruta de un servicio de 4 horas 9 x 5 informa de un incidente a las 3 p.m. de un viernes, un técnico de Lenovo debería visitar las instalaciones del cliente alrededor de las 10 a.m. del lunes siguiente. El tiempo para llegar a las instalaciones se basa en el envío, no en el informe.  
(3) El soporte técnico prioritario podría no estar disponible en todas las zonas geográficas. La oferta de soporte técnico prioritario debe estar en concordancia con los Términos de la garantía.  
(4) El dispositivo de unidad incluye un agente del cliente que cifre su copia de seguridad inicial utilizando una clave predeterminada. El agente generará una segunda clave de cifrado y cifrará los datos una segunda vez antes de colocar cualquier dato en la unidad de disco duro. La segunda clave se destruirá una vez que los datos se almacenen correctamente en el centro de datos.  
Todas las imágenes se ofrecen únicamente a título ilustrativo. Si desea conocer todas las especificaciones de los servicios, garantías y productos de Lenovo, visite [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Las marcas mencionadas a continuación son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lenovo: Lenovo, el logotipo de Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do y Lenovo Services. Los nombres de otras empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros. ©2014 Lenovo.