

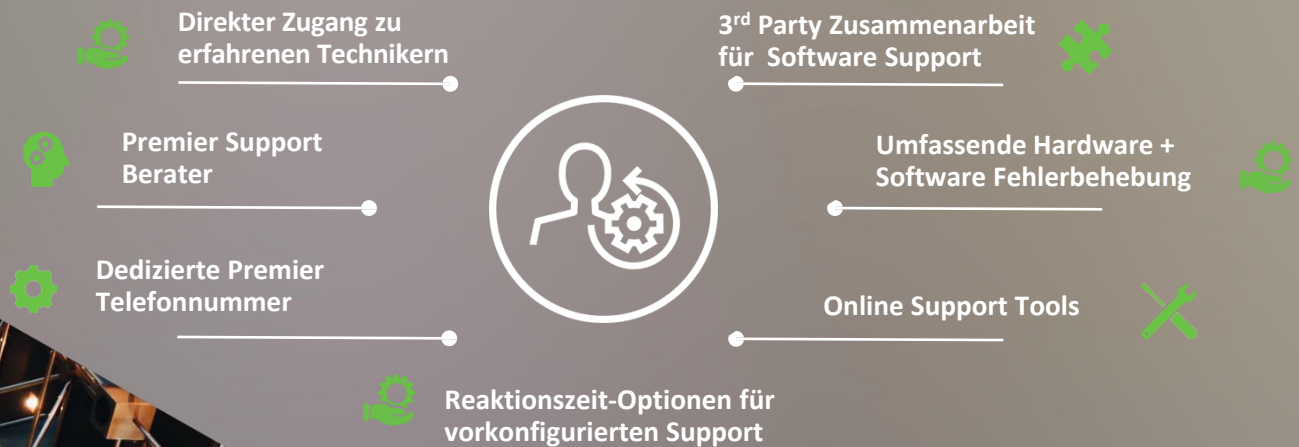
Lenovo

ISG Premier Support

Schnell Direkt Einfach

Reduzieren Sie die Komplexität Ihrer IT Umgebung

Weltweit verfügbare Premier Support Services umfassen Lenovo Rechenzentrumsprodukte von ThinkAgile softwaredefinierten Infrastrukturlösungen bis zu ThinkSystem Servern, Storage und Netzwerk.

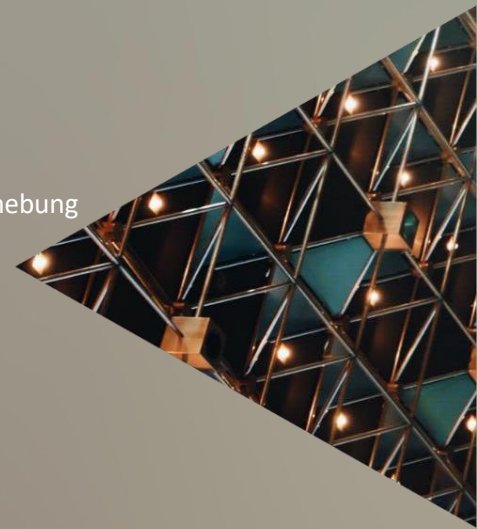


Premier Support Services von Lenovo sorgen dafür, dass Sie sich keine Gedanken mehr über den reibungslosen Betrieb der Hardware in Ihrem Rechenzentrum machen müssen. Wählen Sie den richtigen Service für Ihr Unternehmen.

Merkmale	Begrenzte Herstellergarantie	Vorkonfigurierter Support	Premier Support
Vor-Ort Support	Ja	Ja	Ja
Vor-Ort Service Anbieter	IBM/ASP	IBM/ASP	IBM/ASP
Vor-Ort Support Reaktionszeit	Parts Delivered 9x5 NBD	Foundation, Essential, oder Advanced	Foundation, Essential, oder Advanced
Remote Support Service Anbieter	IBM/ASP	IBM/ASP	Lenovo
Remote Call Center Verfügbarkeit	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Dedizierte Telefonnummer	-	-	Ja
Direkter Tech-to-Tech Zugang	-	-	Ja
End-to-End Case Management	-	-	Ja
Single Point of Contact	-	-	Ja
3rd Party Software Support	-	-	Ja (3 rd Party Zusammenarbeit)
Online Support Tools	eTicket	eTicket	Ja – Live Chat, eTicket, Fallmanagement

Lenovo's weltweit verfügbarer Premier Support Service umfasst 24x7-Support zusammen mit Vor-Ort-Support Wartung:

- Remote **Premier Support Berater**, der:
 - Als Single Point of Contact für umfassende Hardware und Software-Fehlerbehebung tätig ist.
 - End-to-End-Fallmanagement und Problemlösung durchführt.
 - Eskalationsmanagement bei Premier-Anforderungen übernimmt, um schwerwiegende Probleme oder Störungen des Systems zu beheben.
- **Online Fallmanagement**, webfähige direkte Übermittlung von detaillierten technischen Fallunterlagen an das Premier Support Team.
- **3rd Party Zusammenarbeit für Software Support**, Bereitstellung von Diagnoseinformationen von Technologiepartnern zur schnellen Problemlösung.



<p>Begrenzte Herstellergarantie</p>	<p>9x5 Next Business Day Onsite (CRU/FRU Mix) (CRU Parts Shipped, FRU Onsite Tech Install) 1 Jahr oder 3 Jahre Laufzeit (je nach Machinentype)</p>		
<p>Upgrades + Erweiterungen</p>	<p>Premier Foundation</p> <p>Upgrade der Basisgarantie und Erweiterung der Unterstützung Ihres Systems</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premier Support • 9x5 Next Business Day Response • CRU/FRU* Onsite Tech. Install • Erweiterung der Abdeckung bis zu 5 Jahren • 1 und 2 Jahre Post Warranty Optionen 	<p>Premier Essential</p> <p>Beste Wahl für Systeme, deren maximale Verfügbarkeit unerlässlich für das Unternehmen ist</p> <p>Premier Support</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7 4 Hour Response • CRU/FRU* Onsite Tech. Install • Beinhaltet YourDrive YourData • Erweiterung der Abdeckung bis zu 5 Jahren • 1 und 2 Jahre Post Warranty Optionen 	<p>Premier Advanced</p> <p>Robuste Abdeckung für Systeme, mit unternehmenskritischer Workload</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premier Support • 24x7 6Hr Committed Repair • CRU/FRU* Onsite Tech. Install • Beinhaltet YourDrive YourData • Erweiterung der Abdeckung bis zu 5 Jahren • 1 und 2 Jahre Post Warranty Optionen
<p>Empfohlene Add-On Services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • YourDrive YourData • Enterprise Software Support (ESS) • Hardware Installation • Deployment 	<ul style="list-style-type: none"> • Upgrade zu 24Hr Committed Repair • Enterprise Software Support (ESS) • Hardware Installation • Deployment 	<ul style="list-style-type: none"> • Enterprise Software Support (ESS) • Hardware Installation • Deployment

YourDrive YourData beinhaltet Festplatten und Solide-State-Laufwerke zum Betrieb im Festplattenschacht, Flash I / O-Laufwerke als add-on Karten, sowie Flash-Memory Module (Flash DIMM), Lenovo Server USB Flash-Key, NVMe. YDYM ist für Server automatisch enthalten, und optional verfügbar für Speicherprodukte.

* CRU: Customer Replaceable Unit (Kundenverantwortung)
 FRU: Field Replaceable Unit (Verantwortung des Lenovo-Technikers)

