



Lenovo™

PORTEFEUILLE DE SERVICES LENOVO™

UN PORTEFEUILLE DE SERVICES COMPLET POUR RÉPONDRE AUX BESOINS UNIQUES DE VOTRE ORGANISATION

Lenovo™ propose un portefeuille complet de services prenant en charge l'intégralité du cycle de vie de vos actifs informatiques Lenovo™. À chaque étape, de la planification au déploiement en passant par le support et la récupération d'actifs, nous vous apportons l'expertise et les services dont vous avez besoin pour budgétiser vos dépenses informatiques avec plus de précision, améliorer les niveaux de service et accroître la satisfaction des utilisateurs. Tirez parti des offres de services et de l'expertise uniques de Lenovo pour optimiser le retour sur investissement de vos technologies informatiques.

POURQUOI CHOISIR LENOVO™ ?

- ▶ Nous connaissons nos produits mieux que quiconque. Les meilleurs produits méritent les meilleurs services.
- ▶ Des techniciens agréés Lenovo™ utilisent des pièces certifiées par Lenovo™ pour garantir des réparations de la plus haute qualité.
- ▶ Vous accédez à un réseau international de centres de support régionaux offrant à votre organisation et à vos employés un service de niveau homogène et dans la langue locale, où qu'ils se trouvent.

PROTECTION ÉTENDUE ET MISES À NIVEAU POUR UN MAXIMUM DE COMMODITÉ

Périodes de garantie plus longues avec options de retour atelier, d'intervention sur site et d'échange avancé.

MISES À NIVEAU ET EXTENSIONS DE GARANTIE

LE SUMMUM EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES DONNÉES

Conservez vos disques et vos données en votre possession en permanence².

SERVICE DE CONSERVATION DU DISQUE (KYD)

ACCÈS DIRECT À DES TECHNICIENS DE HAUT NIVEAU

Accès direct au niveau de support approprié dès le premier appel.

SUPPORT LENOVO PREMIER

PROTECTION DE VOS SYSTÈMES CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

Accidents courants non couverts par la garantie de base.

PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS (ADP)¹

DÉPLOIEMENT EFFICACE ET RATIONALISÉ

Pour des déploiements et migrations efficaces et précis.

SERVICES DE TRANSITION : INTÉGRATION EN USINE/ AUTOMATISATION DU DÉPLOIEMENT

MISES À NIVEAU ET EXTENSIONS DE GARANTIE

Extensions de garantie³

Proposées à prix fixe pour une période déterminée, elles vous permettent de budgétiser avec précision les coûts de vos équipements informatiques. Elles vous permettent aussi d'aligner la couverture de garantie sur les cycles d'actualisation de vos systèmes.

Mises à niveau de garantie

- ▶ Mise à niveau de garantie vers l'intervention sur site
 - Les pièces et la main-d'œuvre vous sont commodément fournies sur site, dans vos locaux.
- ▶ Enlèvement et retour express par transporteur⁵
 - Couverture pièces et main-d'œuvre avec délai de réparation raccourci.

Garantie sur la batterie scellée⁵

Se traduit par d'importantes économies par rapport au coût du remplacement non couvert de la batterie ; en conjonction avec l'intervention sur site, optimise aussi la disponibilité du système. (Disponible pour certains PC uniquement.)

Couverture internationale⁴

La mise à niveau vers la couverture internationale s'acquiert en sus d'un ou plusieurs services en option qui étendent la couverture en dehors du pays de résidence de l'utilisateur. Elle est applicable aux services Lenovo suivants : garantie sur la batterie scellée, conservation du disque (Keep Your Drive), protection contre les dommages accidentels (Accidental Damage Protection). Le niveau de service fourni sera le même que celui en vigueur dans le pays de résidence de l'utilisateur ou le plus proche disponible dans un autre pays.

Installation par un technicien des CRU⁵

Avec la garantie de base, en cas de panne, c'est le client qui doit effectuer le remplacement des pièces remplaçables par l'utilisateur (Customer-Replaceable Unit - CRU). En choisissant cette mise à niveau, toutes les CRU seront couvertes par le service d'intervention sur site.

SUPPORT LENOVO PREMIER⁵

Lorsque les budgets informatiques se resserrent, vous devez augmenter l'efficacité de vos équipes de support IT internes. Le support Lenovo Premier fournit un accès direct à des techniciens Lenovo hautement qualifiés qui assureront un dépannage avancé, sans scripts, pour offrir un support matériel et logiciel complet. Avec un accès direct à l'équipe Lenovo chargée de la gestion des comptes techniques, vous avez l'assurance que la résolution des problèmes sera gérée de bout en bout.

- ▶ Support technique avancé (jours ouvrables, de 7h00 à 19h00 CET)
- ▶ Prise en charge complète du matériel et des logiciels OEM
- ▶ Gestionnaires de compte technique qui assurent la gestion de cas de bout en bout avec relation proactive
- ▶ Intervention prioritaire pièces et main d'œuvre sur site le jour ouvrable suivant
- ▶ Point de contact unique pour simplifier la gestion de cas de bout en bout
- ▶ Rapports standard (dispatching, quantités de pièces, niveau de service, répétitions, garantie entrée/sortie)⁶
- ▶ Portail commercial Lenovo™ offrant un environnement en ligne personnalisé et sécurisé pour faire des achats, consulter des rapports et accéder au support⁶
- ▶ Lenovo™ Solution Center, offrant des fonctionnalités automatisées de détection des erreurs système et de création de demandes d'assistance⁶

SERVICES DE PROTECTION

PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS (ADP)⁵

Protégez votre matériel contre les dommages opérationnels ou structurels dus aux accidents du quotidien.

Qu'est-ce qui est couvert ?⁷

- ▶ Chutes
- ▶ Chocs
- ▶ Renversements de liquide
- ▶ Surtensions électriques
- ▶ Défaillances structurelles survenant dans des conditions normales d'utilisation
- ▶ Dommages à l'écran LCD intégré

Réparations hors garantie	Frais hors garantie
Réparations mineures	350 \$
Remplacement de plusieurs pièces	950 \$
Écran	450 \$

CONSERVATION DU DISQUE (KYD)

Le service Lenovo de conservation du disque constitue une manière pratique et sécurisée de conserver vos disques et vos données confidentielles en cas de panne.

Ce service peut être acheté au moment de l'achat du système ou au cours de la période de garantie du système.

- ▶ La couverture se poursuit pendant toute la durée de la garantie limitée d'un système, même si le disque a été remplacé.
- ▶ Le service KYD couvre les multiples disques que peut contenir un système ainsi que les pannes multiples.
- ▶ Les SSD et les disques durs sont couverts. Certains modèles nécessitent également une mise à niveau vers le service d'intervention sur site lorsque le SSD est soudé à la carte mère.

Intégration en usine

- ▶ Chargement d'image
- ▶ Chiffrement/sécurité
- ▶ Drop-in-the-Box
- ▶ Marquage d'actifs
- ▶ Gravure laser
- ▶ Personnalisation du BIOS/vPro™

SERVICES DE TRANSITION

Intégration en usine

Les services d'intégration en usine vous permettent de vous assurer que vos PC sont dotés de la configuration et du niveau de chiffrement appropriés avant même d'être expédiés. Vous avez ainsi des actifs prêts et sécurisés dès le premier jour.

Services d'automatisation du déploiement

Les services Lenovo d'automatisation du déploiement rendent les déploiements de grande envergure bien moins complexes. Nos services évolutifs rationalisent vos déploiements et optimisent leur efficacité en automatisant les tâches de base chronophages qui nécessitent habituellement une intervention sur place.

Services gérés

Les services de récupération d'actifs (ARS) favorisent l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie d'entreprise durable en matière de mise au rebut. Pour les projets aux vastes exigences, vous pouvez compter sur les connaissances techniques et en matière de services de Lenovo pour vous aider à gérer tous vos problèmes métier.

Automatisation du déploiement

- ▶ Migration vers Windows 10
- ▶ Services de déploiement avancé

Services gérés

- ▶ Récupération d'actifs
- ▶ Gestionnaires de compte de services
- ▶ Services d'installation de PC

1. Le service ADP doit être acheté avec le produit ou dans les 90 jours suivant l'achat de celui-ci. 2. Le service de conservation du disque (KYD) est disponible uniquement en conjonction avec le service Lenovo de garantie sur site. 3. Disponibles pour une durée totale allant jusqu'à 5 ans (Think) ou 3 ans (Idea/Lenovo), avec prise d'effet à la date de début de la garantie initiale. 4. La couverture internationale est disponible, mais des différences de niveau de service peuvent exister selon la région. 5. Sous réserve de disponibilité dans le pays concerné. 6. Disponibilité prévue d'ici fin 2018. 7. Les dommages cosmétiques (rayures, bosselures, fissures, etc.) n'affectant ni le fonctionnement ni l'intégrité structurelle du produit ne sont pas couverts. L'ensemble des produits et offres sont sous réserve de disponibilité. Lenovo se réserve le droit de modifier les offres de produits ou leurs caractéristiques à tout moment et sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour garantir la précision des informations mentionnées, mais ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs éditoriales, photographiques ou typographiques. Les photos présentées le sont uniquement à titre d'illustration. Pour la liste complète des caractéristiques des produits, services et garanties Lenovo, visitez le site www.lenovo.com. Les marques suivantes sont des marques commerciales ou des marques déposées de Lenovo : Lenovo, le logo Lenovo, ThinkPad et For Those Who Do. D'autres noms de sociétés, de produits et de services mentionnés ici peuvent être des marques commerciales appartenant à leur détenteur respectif. © 2018 Lenovo. Tous droits réservés.