

Visão Geral

Durante os últimos anos, a IBM conseguiu avanços significativos na confiabilidade e funcionalidade do produto PC. Isto inclui diagnósticos integrados aprimorados, ferramentas de auto-restabelecimento, como o Config Safe e o Rapid Restore, e peças mais acessíveis e de mais fácil substituição. Todas estas melhorias resultaram em produtos que são mais fáceis de diagnosticar e reparar, caso aconteça algum problema. Isto resulta em reparos mais rápidos e na redução do tempo ocioso dos clientes.

Estas melhorias permitem que os clientes IBM completem reparos rápidos e facilmente substituindo, eles mesmos, suas peças com o suporte telefônico da IBM. Estas peças são chamadas Customer Replaceable Units (CRUs). O mais recente anúncio da linha de produtos IBM ThinkCentre reflete estas melhorias, pois a maioria das peças destes produtos é composta de CRUs. Estas peças CRU estão diretamente disponíveis pelo Centro de Suporte.

Isto permite que os clientes IBM instalem facilmente as peças de substituição, sem ter que esperar pelo atendimento de uma chamada de serviço local. Por causa deste avançado sistema de manutenção, muitas peças CRU como mouses, teclados, memória e unidades de disco são cobertas por uma garantia CRU, o que permite à IBM oferecer PCs a um preço acessível e com tempo de manutenção reduzido, caso haja a necessidade de reparos. Veja abaixo os detalhes da garantia.

O Que Esperar

A maioria dos sistemas contêm peças que podem ser substituídas pelos clientes como CRUs, assim como peças que não podem ser substituídas pelos clientes. A IBM determinou as categorias de peças baseada na facilidade de substituição e segurança e estas categorias são consideradas no estabelecimento de reembolsos de garantia para Provedores de Serviços Autorizados IBM. Ao solicitar suporte, os clientes têm que seguir os procedimentos de determinação e resolução de problemas especificados pela IBM. Um técnico, à distância, tentará fazer um diagnóstico inicial do problema e ajudar na sua resolução pelo telefone. Se o problema exigir a substituição de uma peça que seja uma CRU, a IBM pode requisitar a peça e enviá-la diretamente ao cliente para a instalação. Se o cliente encontrar qualquer problema instalando uma peça CRU, ele pode chamar a IBM para assistência remota na instalação destas peças.

Se um cliente estiver impossibilitado ou não estiver disposto a instalar uma peça identificada como CRU nas áreas onde este serviço está disponível, a IBM ou um Provedor de Serviços Autorizados IBM poderão instalar esta peça de acordo com os termos do certificado de garantia do sistema (equipamento).

Para clientes que não se sentem à vontade substituindo peças CRU, atualizações de acordos de serviços locais de reparos podem estar disponíveis para aquisição na IBM ou no Provedor de Serviços Autorizados IBM.

Se a peça for uma que exija a instalação por um técnico de serviço autorizado, a IBM ou um Provedor de Serviços Autorizados IBM requisitarão uma peça de substituição e programarão um horário para instalar a peça no sistema, conforme a garantia de sistema que o cliente recebeu quando comprou a unidade. Exemplos destas peças são placas de sistema, processadores, algumas fontes de energia e outras peças que não foram aprovadas como passíveis de instalação pelo cliente por causa da complexidade ou da segurança. Para obter uma lista completa de peças CRU e peças que requerem o trabalho de um técnico de serviço autorizado, por favor, veja o manual de Eclaim.

Responsabilidade Sobre as Partes

Dependendo do tipo de CRU, a peça defeituosa pode precisar ou não retornar à IBM. Se a peça for retornável, espera-se que os clientes retornem a peça defeituosa na ocasião em que a IBM

entregar a eles a peça de substituição. O Provedor de Serviços Autorizados IBM pode achar uma listagem completa das peças que são retornáveis no Eclaim. Por favor, veja o manual Eclaim do usuário para obter mais informações.

Referência

Para as condições completas da garantia de uma máquina em particular, por favor, consulte a Declaração de Garantia Limitada localizada em www.ibm.com, na parte de anúncios de produtos