

Szeretnénk felhívni szíves figyelmét, hogy az IBM raktárkészlete és támogató szervezete kizárólag a garanciális berendezésekkel rendelkező, illetve az IBM-mel szerződéses viszonyban álló ügyfeink részére áll rendelkezésre!

Amennyiben további kérdései merülnek fel szolgáltatásainkkal kapcsolatban, kérjük, azt a [szerviz@hu.ibm.com](mailto:szerviz@hu.ibm.com) címre küldött levélben, vagy a (20) 823-5415-ös telefonszámon jelezze felénk. Kollégánk rövidesen felveszi Önnel a kapcsolatot.



**IBM Magyarországi Kft., Szervizüzletág**  
1117 Budapest, Neumann János u. 1.  
[ibm.com/hu](http://ibm.com/hu)

## Szerviztevékenység végzésére jogosultak

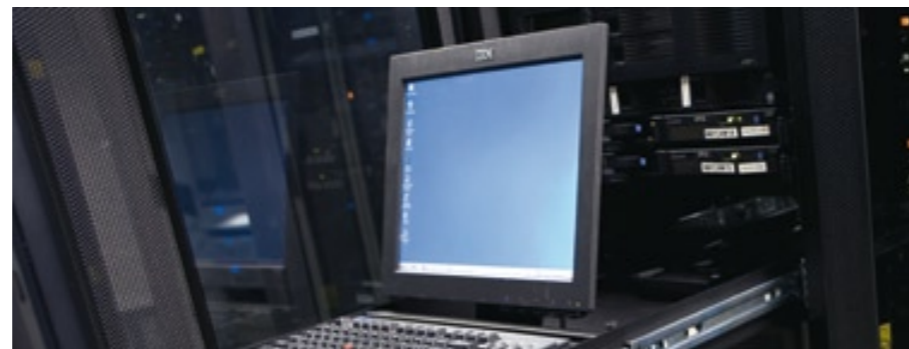
### IBM számítógép rendszerek:

**System z** (korábban Mainframe): kizárólag az IBM

**System i** (korábban AS/400): kizárólag az IBM

**System p** (korábban RS/6000): kizárólag az IBM

**System Storage** (tárolóberendezések): kizárólag az IBM



### Egyéb IBM és Lenovo termékek:

| Cégnév                              | Cím                                   | Telefon      | System x<br>(PC szerverek) | Lenovo<br>termékek<br>(hordozható és<br>asztali gépek) | Pénztárgépek<br>(POS<br>terminálok) |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------------------|--|-------------------------------------|
| IBM Magyarországi Kft.              | 1117 Budapest, Neumann J. u. 1.       | (1) 382-5716 | x                          | x  | x                                   |
| Albacomp Rt.                        | 8000 Székesfehérvár, Mártírok útja 9. | (22) 315-414 | x                          | x  |                                     |
| Delta Elektronik Kft.               | 1033 Budapest, Szentendrei út 39-53.  | (1) 437-5200 | x                          | x  |                                     |
| DR. LAN Kft.                        | 3525 Miskolc, Szepessy Pál u. 1.      | (46) 500-040 | x                          | x  |                                     |
| Etalon-Informatika Kft.             | 1056 Budapest, Váci u. 74.            | (1) 317-5150 | x                          |  |                                     |
| Kovex-Computer Kft.                 | 4029 Debrecen, Csapó u. 78-80.        | (52) 429-600 | x                          | x  |                                     |
| Kventa Kft.                         | 1067 Budapest, Podmaniczky u. 37.     | (1) 269-5262 |                            | x  |                                     |
| Laurel Számítástechnikai Kft.       | 8000 Székesfehérvár, Gyümölcs u. 4-6. | (22) 510-350 |                            |  | x                                   |
| M & S Kft.                          | 1136 Budapest, Pannónia u. 17/A       | (1) 237-1220 | x                          | x  |                                     |
| Monicomp Kft.                       | 1139 Budapest, Hajdú u. 23.           | (1) 452-9000 | x                          | x  |                                     |
| Nádor Rt.                           | 1141 Budapest, Kőszeg u. 26.          | (1) 220-4905 | x                          | x  |                                     |
| Novodata Számítástechnikai Rt.      | 1126 Budapest, Derkovits u. 3.        | (1) 224-3000 |                            |  | x                                   |
| PC Box Számítástechnikai Kft.       | 6722 Szeged, Mérey u. 12.             | (62) 486-486 | x                          | x  |                                     |
| Polygon Informatikai Kft.           | 1112 Budapest, Budaörsi út 46.        | (1) 319-2751 | x                          | x  |                                     |
| Professionál Zrt.                   | 1117 Budapest, Soproni út 19.         | (1) 216-5300 | x                          | x  |                                     |
| Rikvest Kft.                        | 1148 Budapest, Nagy L. kir. útja 24.  | (1) 273-2000 |                            | x  |                                     |
| Systrend Számítástechnikai Rt.      | 1068 Budapest, Rippel-Rónai u. 2.     | (1) 342-1937 | x                          | x  |                                     |
| Szintézis Computer Rendszerház Kft. | 9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 2.        | (96) 502-211 | x                          | x  | x                                   |
| Traco Rt.                           | 1137 Budapest, Radnóti M. u. 2.       | (1) 239-3006 | x                          | x  |                                     |

*Segíthetünk?*



## Tisztelt Ügyfelünk!



Az alábbiakban tájékoztatni szeretnénk Önt azokról a fontos tudnivalókról, melyeket az IBM eszközök szervizelésével kapcsolatban ismernie érdemes.

Reméljük, hogy segítségére lehetünk:

**IBM Magyarország Szervizüzletág Csapata**

Tájékoztatjuk, hogy IBM garanciális berendezések szervizelését kizárólag az IBM rendszermérnökei végezhetik. Az 5. oldalon felsorolt IBM Szervizpartnerek csak a System x, Lenovo és pénztárgép (POS) termékekre vonatkozóan rendelkeznek szervizelési jogosultsággal. Az illetéktelen beavatkozás a garancia elvesztését vonja maga után!

### Az alapgarancia

Az IBM berendezések alapgaranciája típusonként eltérő lehet, melynek időtartamáról és kondíciójáról a vásárláskor kapott tájékoztatást. Bár a garanciális időszak hossza 1–4 év között változik, általánosságban elmondható, hogy alapgarancia esetén a hibabejelentést követő munkanapon vesszük fel Önnel a kapcsolatot, illetve kezdjük meg a javítást. A hibabejelentést az alábbi elérhetőségeken teheti meg: **szerviz@hu.ibm.com** vagy **(1) 382 5716** vagy **(1) 382 5720**.

Ügyfeleinknek természetesen lehetőségük van az alapgarancia szolgáltatási szintjének növelésére.



### A garanciális időszakot követő IBM karbantartási szerződések

Napjainkban a szakemberekre háruló egyik legfontosabb feladat az IT rendszerek folyamatos működésének biztosítása, illetve a gyors hibaelhárítás. Az IBM egyik hosszú múltra visszatekintő szolgáltatása a hardverkarbantartás, amely a garancia letelte után is magas szintű, folyamatos szervizhátteret nyújt ügyfelei részére.

Az alapkarakbantartási szolgáltatás havi általánydíjas konstrukcióban tartalmazza a javításra fordított munka és az ehhez szükséges alkatrészek költségét. Nem tartalmaz azonban vállalást a javítási és a válaszadási időre vonatkozóan.

#### Az alapkarakbantartási szolgáltatás kiegészíthető emelt szintű szolgáltatásokkal (Committed Services):

- meghatározott idejű válaszdíj (az a válaszdíj, amely a hibabejelentéstől a kapcsolatfelvételig, illetve a helyszíni megjelenésig eltelik)
- javítás megadott időn belül (a gép üzemképes állapotba történő visszaállítása a szolgáltatási szintben megadott időn belül)

### Mit jelent az emelt szintű szolgáltatás (Committed Services)?

Az üzletmenet és az informatikai rendszerek közötti egyre szorosabb kapcsolat miatt egy esetleges rendszerállásnak igen komoly kihatásai lehetnek a vállalatra. A károk enyhítésének érdekében célszerű megelőzni a rendszerleállást, illetve az esetleg mégis bekövetkező állásidőt minimálisra kell csökkenteni. Az emelt szintű szolgáltatások ezekre a helyzetekre kínálnak megoldást, hiszen az IBM garantálja a nap bármely szakában a hibabejelentési lehetőséget, a folyamatosan elérhető alkatrész-hátteret, valamint a magasan képzett szakembergárdát. Az IBM bizonyítottan rendelkezik a kritikus üzleti alkalmazásokat működtető rendszerek támogatásához szükséges feltételekkel. A támogatott termékek köre magában foglalja nemcsak az IBM szerver- és tárolóeszközöket, hanem kiterjed az IBM köztes szoftverekre és stratégiai OEM termékekre is (mint pl. Linux, Microsoft, Cisco).

#### Emelt szintű szolgáltatásaink:

| Garantált javítási idő:                       | Garantált helyszíni megjelenés:      |
|---|--------------------------------------|
| – helyszíni, 4 órán belüli garantált javítás  | – 4 órán belüli garantált megjelenés |
| – helyszíni, 6 órán belüli garantált javítás  | – 6 órán belüli garantált megjelenés |
| – helyszíni, 8 órán belüli garantált javítás  | – 8 órán belüli garantált megjelenés |
| – helyszíni, 12 órán belüli garantált javítás |                                      |
| – helyszíni, 24 órán belüli garantált javítás |                                      |