



Lenovo laitteiden huolto-, takuu ja ELFpalvelukuvaus

Päivitetty 12.5.2008





6.5.2008

Sisällysluettelo

Huoltokäytännöt	3
Asiakastyytyväisyys ja toimintavarmuus	3
Huoltopalveluiden seuranta ja raportointi	3
Vianmääritys	3
Vialliset kovalevyt	4
Varaosien kierrätys (normaali tilanne)	4
Viallinen kovalevy jää asiakkaalle (veloituksellinen)	4
IBM Turvapussi -prosessi viallisille kovalevyille (maksullinen)	4
IBM Huoltopalvelun kuvaus	5
Asiakaspalvelupyynnöt	5
Huoltopalveluprosessi	5
Huoltokutsun kulku	6
Miten IBM takaa tietoturvan huollon aikana	7
Takuu	8
Takuu- käytännöt	8
Takuu - Laskutus	8
Takuuehdot	9
Takuun tarkistaminen webin kautta	10
Takuuvaihtoehtoja	11
Asiakkaan vaihdettavissa olevan osan ("CRU") vaihtopalvelu	11
Huolto asiakkaan tiloissa	11
Kuljetuspalvelu tai korjauskeskuksessa annettava palvelu	11
Asiakkaan toteuttama kuljetus tai postikuljetus	11
ThinkPlus-takuunlaajennukset	12
Takuulaajennusten rekisteröiminen	12
Yleisimmät takuulaajennus koodit	12
Työasemat	12
Kannettavat	12
ThinkVision (Näytöt)	12
Varaosamyynä IBM- ja Lenovo-laitteille	13
Early Life Failure	14
ELF-tuotteen määritelmä	14
Vikailmoitus	14
Palautus	14
Mikä ELF- tuote	15
Seuraavissa tapauksissa EI ole kyse ELF:sta:	15
ELF-käytäntö koskee seuraavia tuotteita:	15
ELF-käytäntö EI koske seuraavia tuotteita:	15
Yhteystietoja	16
Lenovo asiantuntijat	16
Lenovon tukisivut	16
PC Tuki	16
IBM- ja Lenovo-laitteiden tukinumerot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Support phone list	16
Lenovo Products	16
Takuuasiat	16
Huoltokutsut	16
Varaosat	16



6.5.2008

Huoltokäytännöt

Lenovo käyttää IBM:n huoltopalveluja.

Asiakastyytyväisyys ja toimintavarmuus

IBM mittaa jatkuvasti palvelutoimintansa asiakastyytyvää. IBM kokonaisuutena suorittaa lisäksi ns. Trailer Call -seuranta, jossa mitataan koko IBM:n kykyä palvella asiakkaitaan. Vuonna 1995 IBM sai toiminnastaan Suomen laatupalkinnon.

Huoltopalveluiden seuranta ja raportointi

IBM huoltokutsujärjestelmä on prosessiohjattu järjestelmä, jossa jokainen huoltokutsu kulkee tiettyä ennalta määrättyä reittiä. Huoltokutsun etenemistä ja toteutumista valvotaan IBM:n tukikeskuksen toimesta. Määritetyn palvelujakson ja vasteajan puitteissa kaikki huoltokutsulle tehdyt toimenpiteet (esim. soitto asiakkaalle, varaosatilaukset jne.) sekä vastaava aikamerkintä kirjautuvat automaattisesti huoltokutsuun.

Huoltokutsujärjestelmä antaa automaattisesti hälytyksen, jos huoltokutsu ei etene sille asetettujen aikarajojen puitteissa. Huoltokutsujärjestelmään kirjatusta huoltokutsusta on mahdollista ajaa raportti, jota käydään läpi yhteisissä huoltopalaverissa. Näitä raportteja ei erikseen toimiteta asiakkaalle.

Vianmääritys

IBM toteuttaa vianmäärityksen etätoimena. Asiakkaan tulee avustaa IBM:ää vianmäärityksen aikana ja toteuttaa IBM:n pyytämät toimet. Vianmäärityksen tarkoituksena on selvittää, onko vika asiakkaan IBM-koneessa vai muissa koneissa tai ohjelmissa. Vikatilanne hoidetaan huoltosopimuksessa (sopimuksella oleva laite) tai takuuehdoissa (takuunalainen laite) määritellyn mukaisesti.

Kiireellisyysluokat ja vasteajat

Huoltokutsujen vastaanotossa noudatetaan laatujärjestelmän mukaisia kiireellisyysluokka- ja vasteaika määrityksiä. Huoltokutsujen vastaanotto määrittelee kiireellisyysluokan asiakastilanteen mukaan huoltokutsun vastaanoton yhteydessä. Mikäli huoltokutsu tulee normaaliohjauksen ulkopuolella, kiireellisyysluokan määrityksen suorittaa päivystävä esimies. Kiireellisyysluokkaa vaihdetaan (joko nostetaan tai lasketaan) tarpeen mukaan mikäli tilanne muuttuu.

Huoltokutsut (palvelupyynnöt) kirjataan IBM Huoltokutsujärjestelmään käyttäen seuraavia kiireellisyysluokituksia:

1. Asiakkaan laitteistossa on ongelma, jolla on kriittinen vaikutus asiakkaan tuotantoon. Tilanne vaatii välittömiä toimenpiteitä tuotannon turvaamiseksi
2. Asiakkaan laitteistossa on ongelma, joka olennaisesti rajoittaa asiakkaan tuotantoa. Laitteisto toimii mutta sen toiminnassa esiintyy merkittäviä rajoituksia.
3. Asiakkaan laitteistossa on ongelma, joka rajoittaa tuotantoa. Laitteisto toimii mutta sen toiminnassa esiintyy rajoituksia.
4. Asiakkaan laitteistossa on ongelma, joka ei vaikuta tuotantoon. Laitteisto toimii ja ongelma on pystytty kiertämään

IBM huoltokutsujärjestelmä on prosessiohjattu järjestelmä, jossa jokainen huoltokutsu kulkee tiettyä ennalta määrättyä reittiä. Huoltokutsun etenemistä ja toteutumista valvotaan IBM:n tukikeskuksen toimesta. Määritetyn palvelujakson ja vasteajan puitteissa kaikki huoltokutsulle tehdyt toimenpiteet (esim. soitto asiakkaalle, varaosatilaukset jne.) sekä vastaava aikamerkintä kirjautuvat automaattisesti huoltokutsuun.

Huoltokutsujärjestelmä antaa automaattisesti hälytyksen, jos huoltokutsu ei etene sille asetettujen aikarajojen puitteissa. Huoltokutsujärjestelmään kirjatusta huoltokutsusta on mahdollista ajaa raportti, jota käydään läpi yhteisissä huoltopalaverissa. Näitä raportteja ei erikseen toimiteta asiakkaalle.



6.5.2008

Vialliset kovalevyt

Vikatilanteessa (viallinen kovalevy) asiakas ilmoittaa viallisen kovalevyn käsittelystä huoltokutsun avaamisen yhteydessä (IBM:n vikailmoitusnumero 0800 1 4260) tai viimeistään silloin kun tukikeskus ottaa yhteyttä asiakkaaseen huoltokutsun avaamisen jälkeen.

Varaosien kierrätys (normaali tilanne)

Viallinen varaosa luovutetaan IBM huoltoteknikolle, joka tulee vaihtamaan osaa tai kuriirille, mikäli kyseessä on asiakkaan vaihdettava varaosa (CRU = Customer Replaceable Unit). CRU-menetelmää sovelletaan myös silloin, mikäli asiakas haluaa itse vaihtaa kovalevyn. IBM lähettää Suomesta kaikki käytöstä poistetut laitteet ja käytetyt varaosat IBM:n keskitettyihin kierrätys- ja korjauskeskuksiin. Keskukset sijaitsevat Saksassa ja Ranskassa. Toimitukset tapahtuvat voimassaolevia EU:n elektroniikkajätteen käsittelystä, kuljetuksesta, maastaviennistä, uudelleenkäytöstä ja kierrätyksestä säädettyjä ohjeita ja säännöksiä noudattaen. Käytetyt laitteet ja varaosat joutuvat murskausprosessiin heti, kun niistä on poistettu ympäristölle haitalliset osat esim. paristot, jotka toimitetaan erikseen näihin erikoistuneille alihankkijoille. Romutukseen joutuvista laitteista pyritään ensisijaisesti hyödyntämään osia varosakäyttöön. Ennen käytettyjen osien ottamista varaosakäyttöön, osat testataan ja siten varmistetaan että kierrätysosien laatu täyttää IBM:n huolto-osille asettamat vaatimukset. Varaosakäyttöön tulevista kovalevyistä puhdistetaan niihin talletettu tieto. Varaosien lisäksi koneista irroitetaan osia joita voidaan myydä esim. leikkikaluteollisuuteen sekä pelien valmistajille, näitä ovat mm. muistit ja kovalevyt. Osien irroituksen jälkeen loput murskataan ja tämän jälkeen prosessissa erotellaan eri materiaalit toisistaan ja nämä toimitetaan edelleen eri toimittajille jotka kierrättävät materiaalin uusiin tuotteisiin.

Viallinen kovalevy jää asiakkaalle (veloituksellinen)

IBM takuu- ja huoltosopimuehtojen mukaisesti asiakkaalta vaihdettava viallinen kovalevy on IBM:n omaisuutta. Asiakas voi tehdä IBM:n kanssa sopimuksen, jonka mukaan asiakkaan kovalevyt eivät siirry IBM:n omaisuudeksi. Kovalevyn vaihtotapauksessa asiakas sitoutuu maksamaan korvaavasta kovalevystä IBM:lle kulloinkin voimassa olevan varaosan myyntihinnan. Sopimus kattaa kaikkien IBM huoltosopimuksen tai takuun piirissä olevien koneiden levyt.

IBM Turvapussi -prosessi viallisille kovalevyille (maksullinen)

Takuu-/huoltosopimusasiakas, joka ei halua palauttaa viallista kovalevyä turvallisuussyistä, voi ostaa kovalevylleen ns. turvapussikäsitelyn. Turvapussikäsitely on maksullinen palvelu, jossa asiakkaalta viallisena palautuva kovalevy käsitellään niin, ettei kovalevyllä olevaa tietoa pystytä lukemaan tai kopioimaan. Turvapussikäsitelyn hinta on 95 € alv 0% per käsitely kovalevy.

Viallinen kovalevy luovutetaan IBM huoltoteknikolle.

Kovalevyjen tyhjennys suoritetaan alihankkijan toimesta ja tapahtuu alihankkijan tiloissa, jonne IBM:n huoltoteknikko kuljettaa kovalevyt sinetöidyissä pusseissa

- jos käsiteltävä levy pyörii, kovalevy tyhjenetään ohjelmallisesti Norman Ibas Expert Eraser V2.0 ohjelmalla
- jos käsiteltävä levy ei pyöri, kovalevy rikotaan fyysisesti suurjännitteellä ns. degauserilla
- käsitellyistä kovalevyistä tehdään raportti (Excel-taulukko), jonka käsitelijä kuittaa ja joka talletetaan käsitelijän toimesta
- käsitellyt kovalevyt palautetaan viallisena takaisin varaosakiertoon

Asiakkaalla on mahdollisuus olla paikalla omien kovalevyjensä käsittelyn aikana



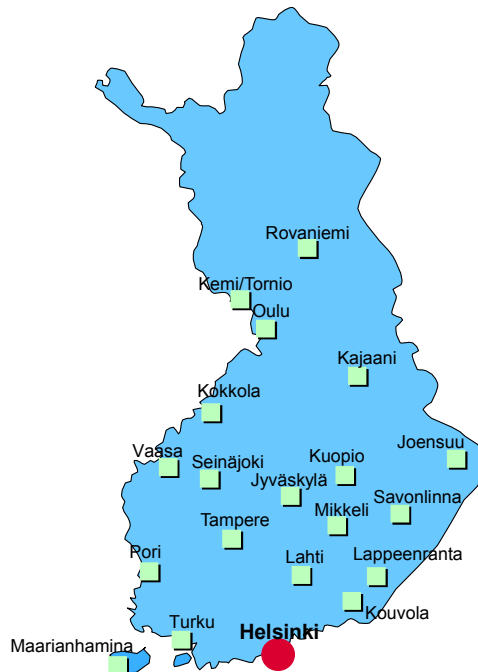
6.5.2008

IBM Huoltopalvelun kuvaus

Asiakaspalvelupyynnöt

IBM:n asiakkaiden palvelupyynnöiden vastaanotto tapahtuu keskitetysti Järjestelmä- ja huoltopalveluyksikössä toimivan asiakaspalveluryhmän toimesta. Asiakaspalvelu huolehtii huoltokutsujen vastaanotosta, kirjaamisesta sekä kiireellisyysluokkia vastaavien vasteaikojen valvonnasta. Asiakaspalvelu vastaa myös huoltokutsun välityksestä kenttähuollolle. IBM:n huoltopalvelu on saatavissa 24 tuntia vuorokaudessa, seitsemänä päivänä viikossa. IBM käyttää huoltotyön toteutuksessa tarvittaessa alihankkijoita, IBM:n Järjestelmä- ja huoltopalvelut -yksikkö on ISO 9001 -sertifioitu.

Asiakaspalveluryhmä välittää huoltokutsut asiantuntevalle huoltohenkilöstölle. IBM:n Järjestelmä- ja huoltopalvelut -yksiköllä on huoltopisteitä Helsingin lisäksi Maarianhaminassa, Turussa, Tampereella, Lahdessa, Kouvola, Lappeenrannassa, Mikkelissä, Savonlinnassa, Kuopiossa, Joensuussa, Jyväskylässä, Porissa, Vaasassa, Seinäjoella, Kokkolassa, Kajaanissa, Oulussa, Torniossa ja Rovaniemellä. Korjauskeskuksemme sijaitsevat Helsingissä, Turussa ja Tampereella.



Huoltopalveluprosessi

Huoltokutsun voi avata puhelimitse (vikailmoitusten puhelinnumero: 0800-14260) tai Internetin kautta osoitteesta

<https://www-930.ibm.com/support/esc/signin.jsp>. ESC (Electronic Service Call) Tool in avulla.

Huoltokutsun avaamisessa tarvittavat tiedot

- asiakkaan tiedot: nimi, osoite, puhelinnumero, asiakkaan yhteyshenkilö
- laitteen tiedot: koneen tyyppi ja malli sekä sarjanumero
- lyhyt kuvaus viasta
- kiireellisyysaste

Asiakas saa huoltokutsunvastaanottajalta huoltokutsunumeron (esim. 01S9CX4), jolla kyseinen huoltokutsu löytyy huoltokutsujärjestelmästä. Internetissä tehtävään valmiiseen huoltokutsupohjaan täytetään vastaavat tiedot kuin avattaessa huoltokutsua puhelimitse. ESC työkalun kautta asiakas voi seurata kaikkien tämän työkalun kautta avattujen huoltokutsujen tilaa'

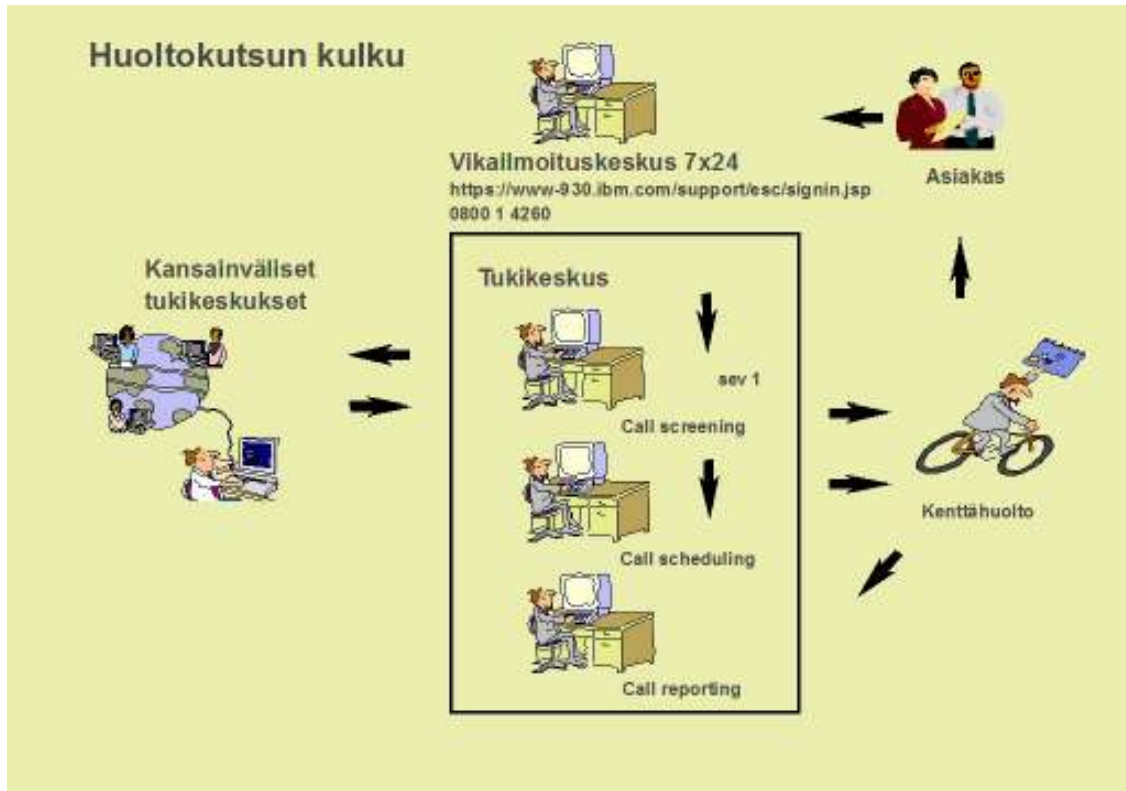


6.5.2008

Huoltopalveluiden seuranta

IBM huoltokutsujärjestelmä on prosessiohjattu järjestelmä, jossa jokainen huoltokutsu kulkee tiettyä ennaltamäärätyä reittiä. Huoltokutsun etenemistä ja toteutumista valvotaan IBM:n tukikeskuksen toimesta. Määritetyn palvelujakson ja vasteajan puitteissa kaikki huoltokutsulle tehdyt toimenpiteet (esim. soitto asiakkaalle, varaosatilauks jne.) sekä vastaava aikamerkintä kirjautuvat automaattisesti huoltokutsuun. Huoltokutsujärjestelmä antaa automaattisesti hälytyksen, jos huoltokutsu ei etene sille asetettujen aikarajojen puitteissa.

Huoltokutsun kulku



Kuva: Huollon tehtävät huoltokutsun aikana

Call Screening

Call Screening ryhmä koostuu eri tuotealuiden (eServer (z-,p,i ja xSeries), Thinkpad, ThinkCentre) asiantuntijoista
Tarkastaa laitteen takuu- ja huoltosopimusehdot sekä palveluvastaavuuden
Soittaa asiakkaan yhteyshenkilölle vian tarkentamiseksi
Tekee huoltoteknikolle huoltosuunnitelman ja tilaa tarvittavat varaosat
Huoltosopimustiedot sekä asiakkaan kohdalla erityisesti huomioitavat asiat on kirjattu ns. asiakaskohtaiseen ohjeeseen IBM Intranetissä. Ryhmän tukena ovat kansainväliset tietokannat sekä tukikeskukset ympäri maailman

Call Scheduling

Määrittää huoltokutsulle huoltoteknikon, jolla on laitteen huoltoon tarvittava koulutus
Vastaa tarvittavien varaosien toimitusprosessista
Seuraa huoltokutsun etenemistä ja on yhteydessä asiakkaaseen tarvittaessa

Call Reporting

Huoltoteknikko soittaa välittömästi huollon jälkeen tukikeskuksen raportointinumeroon ja antaa tarvittavat tiedot huoltokutsun raportoinnista ja sulkemista varten
Huoltokutsujärjestelmään jää koneen huoltohistoria sarjanumerotasolla
Järjestelmästä on mahdollista ajaa listoja eri asiakkaiden tarpeita huomioiden



6.5.2008

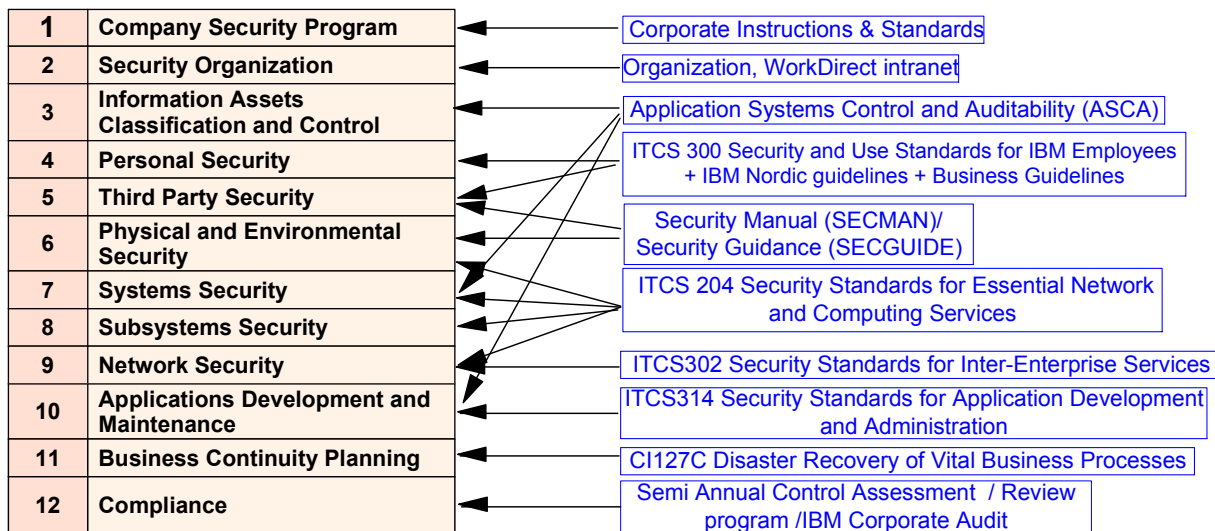
Miten IBM takaa tietoturvan huollon aikana

Hyvä tietoturvasuus on keskeinen osa IBM:n liiketoimintastrategiaa. Tietoturvasuuden säännöllisen seurannan, jatkuvan ylläpidon ja kehittämisen tavoitteena on IBM:n hallussa olevien informaatiovoimavarojen ja henkilöstön suojaaminen. Samalla se on olennainen osa toiminnan ja tuotettavien palveluiden laatua sekä kehittyntä yrityskulttuuria.

IBM noudattaa kaikkialla maailmassa omaan pitkäaikaiseen käytännön kokemukseen ja sisäiseen kehitystyöhön perustuvaa tietoturvasuuden hallintajärjestelmää, tietoturvasuustandardeja ja -periaatteita. Ne ovat jatkuvan kehityksen kohteena ja niiden noudattamista valvotaan vuosittain sisäisin ja ulkoisin arvioinnein. Asiakkaiden IBM:n tietoturvasuuden hallintajärjestelmää kohtaan tuntemaa luottamusta kuvastaa se, että asiakaskunnan lukuisten kriittisten tietojärjestelmien tietoturvasuus nojaa viime kädessä IBM:n tietoturvasuuden hallintajärjestelmän luotettavuuteen ja laatuun.

Seuraavassa kuviossa kuvataan IBM:n tietoturvasuuden eri osa-alueet ja niihin liittyvät sisäiset tietoturvasuustandardit/ periaatteet/ohjeet:

IBM Corporate instruction letters & stds



Tietoturvasuuden seurannasta, kehittämisestä ja ylläpitämisestä IBM:n sisällä kautta maailman vastaa tätä tarkoitusta varten perustettu tietoturvaorganisaatio. Tietoturvasuus ja sitä turvaavien vaatimusten noudattaminen on sisäisesti IBM:n linjaorganisaation esimiesten vastuulla. Kaikki uudet toimihenkilöt saavat turvasuuslaskutusta osana perehdytysohjelmaansa ja he allekirjoittavat vaitiolosituksen työsopimuksen solmimisen yhteydessä. Koko henkilöstölle annetaan säännöllisesti heidän työtehtäviensä edellyttämää turvasuuslaskutusta.

Asiakkaalla on oikeus suorittaa tietoturvatarkastus hankkimansa palvelun edellyttämässä laajuudessa sopimalla asiasta IBM:n kanssa. IBM on valmis sopimaan erillisen salassapitosopimuksen tilaajan kanssa. Annamme Asiakkaalle suostumuksen suorittaa omien tietoturvaohjeidensa mukaiset tietoturvatarkastukset ja hankkia turvasuusselvityslain mukaiset luotettavuuslausunnot hankkeeseen osallistuvista henkilöistä. IBM:n huolto- ja muu henkilöstö allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä vaitiolovelvollisuussitoutuksen, joka sitoo häntä työsuhteen aikana ja sen jälkeen. Palvelujemme liiketoimintaperiaatteiden, kuten edellä mainittujen ohjeiden perusteellakin, henkilöstöllä on velvollisuus käsitellä asiakkaiden tietoja vain asiakkaan kanssa erikseen sovitun käytännön mukaan ja esimiehillä on tähän liittyvä valvontavastuu.

IBM:n, kuin asiakkaidenkaan tiloissa toimiessaan huoltohenkilökuntamme ei ole oikeutettu käsittelemään asiakkaan tietoja oma-aloitteisesti. Lähtökohtana on, että asiakas vastaa omien tietojensa suojauksesta ja tietoturvasuudesta omilla tiloillaan.

IBM:n tiloissa asiakkaan tiedot turvataan paitsi loogisin suojauksin, myös fyysisin tilojemme kulunvalvonta- yms. järjestelyin. Kulkuoikeudet on rajoitettu niitä tarvitseville henkilöille.



6.5.2008

Takuu

Takuu- käytännöt

Huoltokutsu tehdään IBM-vikailmoituskeskuksen palvelunumeroon

0800 1 4260 / 24H

tai elektronisesti osoitteessa <https://www-930.ibm.com/support/esc/signin.jsp>

Täällä laitteesta rekisteröidään huoltokutsu ja asiakkaalle annetaan huoltokutsunumero, joka toimii vikatunnisteena laitteelle. Tämän jälkeen huoltoteknikko on yhteydessä asiakkaaseen tai jälleenmyyjään ja selvittää laitteen mahdollisen takuun olemassaolon ja laajuuden. Puhelimessa tehdään myös vianmääritys ja sovitaan koneeseen tehtävistä toimenpiteistä. Jos toimenpide on sellainen, jonka asiakas voi ja haluaa itse tehdä, sovitaan uuden vaihto-osan kuriiritoimituksesta. Viiallisen osan kuriiri ottaa aina mukaansa. Tällaisia huoltokohteita voivat olla esim. näppäimistöt, hiiret ja kiintolevyt. Näin asiakas saa toimivan laitteen käyttöönsä mahdollisimman nopeasti ja vähäisellä vaivalla.

Mikäli korjauskeskushuolto on tarpeen, annetaan samalla ohjeet laitteen toimittamisesta korjauskeskukseen. Perustakuulla olevat laitteet, joissa ei ole paikallakorjaustakuuta (on-site), asiakas tai jälleenmyyjä toimittaa omalla kustannuksellaan korjauskeskukseen osoitteeseen.

Korjauskeskus palvelee ma-pe klo 8-17. Huom! Osoite on muuttunut 1.5 lähtien.

IBM Repair Center
Ref: 01xxxxxx [RCMS number]
c/o TNT Suomi Oy
Tullimiehentie 2
1530 VANTAA, FINLAND

Toimitettavan laitteen mukana on lähetettävä myös huoltokutsun numero
Perustakuulla olevan laitteen tavoitekorjausaika on 4 arkipäivää + toimitusajat
Töiden vastaanotto soittaa ja ilmoittaa asiakkaalle milloin laite on valmis noudettavaksi
Laitteen palautuksen kustantaa Lenovo

Takuu - Laskutus

Lenovo-laitteiden paikallakorjaustakuu kattaa 50 kilometrin matkan lähimmästä huoltopisteestä.

- vain yhteen suuntaan
- matka-aikana 0.8 h vastaa takuun kattamaa 50 kilometriä
- kilometrejä ei laskuteta erikseen

Jos samalla asiakkaalla huolletaan useampia laitteita yhdellä käynnillä, matka-aika laskutetaan vain kerran.
Jos huoltomies käy samalla matkalla useammalla asiakkaalla, joiden laitteilla on paikanpäällätakuu, matka-aika lähimmästä toimipisteestä laskutetaan kaikilta näiltä asiakkailta.

Määrittystä helpottamaan on tehty liitteenä oleva kartta, jossa kaikkien huoltotoimipisteiden ympärille on tehty 50 km:n säteellä oleva ympyrä.

Poikkeus on Etelä-Suomi, jossa Pori-Tampere-Lappeenranta sektorin alapuolella olevalla alueella laskutusta ei tehdä.



6.5.2008



Kuva: Kartta, jossa kaikkien huoltotoimipisteiden ympärille on tehty 50 km:n säteellä oleva ympyrä.

Takuuehdot

Lenovo-laitteiden mukana tulevat takuuehdot löytyvät alla olevasta osoitteesta

<http://www-307.ibm.com/pc/support/site.wss/document.do?Indocid=SITE-WARNTY>



6.5.2008

Takuun tarkistaminen webin kautta

<http://www-307.ibm.com/pc/support/site.wss/document.do?Indocid=SITE-WARNTY&sitestyle=lenovo>

Takuutietoa

Hardware warranties

- ▶ **Warranty lookup**
Determine if your machine is in warranty and when your warranty expires.
 - [Lookup warranties for multiple systems](#)
- ▶ **Warranty upgrade**
Warranty upgrade for personal computing products.
- ▶ **International warranty service (IWS)**
View a list of countries and phone numbers where you may obtain international warranty service.
- ▶ **Statement of Limited Warranty**
An overview of the Limited Warranty for Lenovo products sold prior to 2007.
- ▶ **Lenovo Limited Warranty**
An overview of the Limited Warranty for Lenovo products sold in 2007 or later.

Warranty Lookup = voit tarkistaa laitteen takuun – tarvitet tyyppi ja sarjanumeron

Get warranty status for your system automatically

[▶ Auto-detect warranty](#)

OR

Enter system information to get the warranty status:

Type:

e.g., 2644

Serial number:

e.g., 23AB123

e.g., 23-AB123

Warranty status = näet mikä **status ja takuu** laitteella on.

Warranty information

Type: 2373	Model: 42G	Serial number: 993GFV0
Status: In warranty	Expiration date: 2010-05-10	Location: FINLAND

▶ **Warranty service upgrades and maintenance services**

Description:
This machine is registered as a Lenovo internal asset. For service and support, Lenovo employees should contact their local internal HelpDesk.



6.5.2008

Parts lookup results = lisävarusteiden takuutiedot

Get information on installing or removing parts for your system.

- [Installation/removal instructions](#)

Get warranty status for this system.

- [Warranty status](#)

Purchase accessories and upgrades for your system.

- [Accessories and upgrades](#)

Parts shipped with your system			
Type: 2373 [change]			
Serial #: 993GFV0 [change]			
Mfg part #	FRU part #	Description	Serviceable?
08K4964	08K4993	KEYBOARD FRU	YES
08K8194	08K8195	BATTERY FRU, 6 CELL	YES
08K8202	93P5017	72 WATT AC ADAPTER FRU	NO

Takuuvaihtoehtoja

Asiakkaan vaihdettavissa olevan osan ("CRU") vaihtopalvelu

Lenovo toimittaa asiakkaan vaihdettavissa olevat osat (CRU) asiakkaalle tämän toteuttamaa asennusta varten. Tason 1 CRU-osat on helppo asentaa, mutta tason 2 CRU-osien asennus edellyttää jonkin verran teknistä osaamista ja työkaluja. Asiakkaan vaihdettavissa olevaa osaa koskevat tiedot ja asennusohjeet toimitetaan Koneen mukana. Ne voi myös pyytää Lenovolta milloin tahansa. Asiakas voi pyytää Palveluntarjoajaa asentamaan CRU-osat ilman lisämaksua Koneelle kuuluvien takuupalvelujen mukaisesti. Lenovo määrittää vaihto-osan mukana toimitetussa aineistossa, tuleeko viallinen osa palauttaa. Jos palautusta edellytetään, 1) vaihto-osan mukana toimitetaan palautusohjeet ja kuljetuspakkaus ja 2) asiakkaalta saatetaan periä maksu vaihto-osasta, jos asiakas ei palauta Lenovon pyytämää viallista osaa 30 päivän kuluessa vaihto-osan vastaanotosta.

Huolto asiakkaan tiloissa

Palveluntarjoaja korjaa viallisen Koneen tai vaihtaa sen toiseen Koneeseen asiakkaan tiloissa ja tarkistaa korjatun tai korvaavan Koneen toimintakunnon. Asiakkaan tulee tarjota huoltohenkilöille sopiva työskentelytila, jossa nämä voivat purkaa ja koota Lenovon Koneen. Tilan on oltava puhdas, hyvin valaistu ja tarkoitukseen sopiva. Joissakin konetyypeissä tietyt korjaustoimet saattavat edellyttää Koneen lähettämistä ilmoitettuun korjauskeskukseen.

Kuljetuspalvelu tai korjauskeskuksessa annettava palvelu

Asiakas kytkee viallisen Koneen irti Palveluntarjoajan järjestämää Koneen noutoa varten. Asiakkaalle toimitetaan kuljetuspakkaus, jossa asiakas palauttaa Koneen ilmoitettuun korjauskeskukseen. Kuljetuspalvelu noutaa Koneen ja toimittaa sen ilmoitettuun korjauskeskukseen. Korjauskeskus järjestää korjatun tai korvaavan Koneen palautuksen asiakkaalle. Asiakas vastaa Koneen asennuksesta ja tarkistuksesta.

Asiakkaan toteuttama kuljetus tai postikuljetus

Asiakas toimittaa tai postittaa sopivalla tavalla pakkaamansa viallisen Koneen Palveluntarjoajan ohjeiden mukaisesti ilmoitettuun paikkaan. Asiakas vastaa kuljetuskustannuksista, jollei muuta ole ilmoitettu. Asiakas noutaa korjatun tai korvaavan Koneen. Jos Kone palautetaan postitse, Lenovo vastaa palautuskustannuksista, jollei Palveluntarjoaja muuta ilmoita. Asiakas vastaa Koneen asennuksesta ja tarkistuksesta



6.5.2008

ThinkPlus-takuunlaajennukset

Lenovo-tuotteisiin on saatavissa edulliset ja kattavat ThinkPlus-takuunlaajennukset. ThinkPlus-takuunlaajennus pitää ostaa 30 päivän sisällä laitteen ostosta ja rekisteröidä 15 päivän kuluessa. ThinkPlus-rekisteröintipyyntö tulee sähköpostiin, jossa on linkki takuulaajennusten rekisteröimissivulle. On ehdottoman tärkeää rekisteröidä takuunlaajennus, koska muuten se ei tule voimaan. Rekisteröinnin onnistumisesta tai epäonnistumisesta tulee ilmoitus sähköpostiin.

Takuulaajennuksista yleistietoa löytyy sivulta <http://www.pc.ibm.com/europe/thinkplus/en/index.html>

Takuulaajennusten rekisteröiminen

<http://www-01.ibm.com/services/thinkplus/ControllerServlet.wss>

Using the IBM ThinkPlus/Lenovo Care Maintenance Service family of specialised support services can help you make the most of your technology investment.

Completion of all fields marked with an asterisk (*) is required.

- * Select the country where the ThinkPlus/Lenovo Care Maintenance Service offerings were purchased, and the preferred language.
- * Enter the authorisation number from the e-mail you received.
- * Please type the pincode number from the e-mail you received.

If you do not have your authorisation number available, please contact your place of purchase.

Yleisimmät takuulaajennukset

Yleisimmät takuulaajennukset ovat: lueteltu alla. Työasemien ja kannettavien takuulaajennus määräytyy aina tuotekohtaisesti eli MTM numeron perusteella. Tarkista oikea tilauskoodi ThinPlus & Lenovon Care Selection guidesta.

Työasemat

Perustakuu 3 v on-site 2nd BD

Takuunlaajennus 3 v on-site NBD

41C9425, 41C9429, 41D0011, 41C9426

Kannettavat

3 v korjaamotakuu

Takuulaajennus: 3 vuotta On-Site NBD

41C9431, 41C9432

Takuulaajennus: 4 vuotta On-Site NBD

41E9877, 41E9874

Takuulaajennus 3 v On-site seuraava työpäivä + TP Protection

41K0409, 41K0422, 41K0473

Takuulaajennus 4 v On-site seuraava työpäivä + TP Protection

41K0426, 41K0425, 41K0412

ThinkVision (Näytöt)

Rapid Replacement, 3 vuoden Vaihtotakuu

Vaihtotakuu (Rapid Replacement Service) on näyttöjen Onsite -takuumenettely.

Takuun piiriin kuuluvat kaikki ThinkVision CRT- ja TFT-näytöt. Korvaava näyttö toimitetaan asiakkaalle kuriiritoimituksena. Vasteaika on 2 työpäivää.



6.5.2008

Varaosamyynti IBM- ja Lenovo-laitteille

IBM-varaosamyynti myy IBM- ja Lenovo-varaosia asiakkaille ja jälleenmyyjille. Varaosia voi ostaa joko Internetin kautta tai kirjallisesti alla olevan ohjeen mukaisesti.

Varaosien tilaaminen tehdään aina kirjallisesti joko

- FAXilla-numeroon (09) 459 5685
- sähköpostilla Part Sales/Finland/IBM@IBMF1
- webin kautta <http://www.ibm.com/shop/fi/ready2buy>

Tilattaessa tarvitaan seuraavat tiedot:

- tilaaja, yrityksen nimi ja yhteyshenkilön nimi
- yhteyshenkilön puhelinnumero
- toimitus- ja laskutusosoite
- varaosanumero (IBM FRU P/N)
- tilattava kappalemäärä
- konetyyppi ja malli

Yhden tilauksen toimituskulut 30 eur + alv.

Yleisimmin käytetyt varaosanumerot löytyvät suoraan verkkokaupan sivulta. Varaosanumeroa voi hakea myös tukisivulta tai tiedustella puhelintuen kautta.



6.5.2008

Early Life Failure

ELF-tuotteen määritelmä

ELF on Lenovon työasema, kannettava tai näyttö, joka ei toimi laitteistosta johtuvista syistä. Ongelman tulee ilmetä sillä hetkellä, kun laitteisto asennetaan (viimeistään 10 päivää siitä, kun jälleenmyyjä on toimittanut tavarat). Jos ongelma ilmenee sen jälkeen, kun laite on ollut jo käytössä, käsitellään ongelmaa tavallisena takuukorjauksena. Tuotteen tulee myös olla toimitettu Lenovoltaviimeisten 90 päivän aikana. ELF-toimintaohjeet eivät koske tätä vanhempia tuotteita.

ELF koskee ainoastaan loppuasiakkaille toimitettuja laitteita. Lenovo hyväksyy Lenovo-tuotteenpalautuksen vain, mikäli tässä annettuja ohjeita on noudatettu.

Vikailmoitus

Loppuasiakkaan on ilmoitettava ELF-tuotteesta jälleenmyyjälle. Tämän on tapahduttava viimeistään 10 päivää sen jälkeen, kun jälleenmyyjä on toimittanut tavarat loppuasiakkaalle. Jälleenmyyjä ottaa yhteyttä Lenovo huoltoumeroon 0800 1 4260.

ELF-ilmoituksen yhteydessä tarvittavat tiedot:

- Päivämäärä, jolloin asiakas otti vastaan tuotteen
- Koneen tyyppi-, malli- ja sarjanumero
- Ongelman laatu

Jos kaikkia ehtoja ja ohjeita ei ole pystytty noudattamaan, on jälleenmyyjän otettava yhteyttä Lenovoon.

Palautus

Kun ELF-vaatimus on hyväksytty, voi asiakas tai kumppani lähettää täytetyn ELF-kaavakkeen (ja ostotositteen) koneen kanssa IBM-huoltoon. Tarkempia ohjeita saa IBM:n vikailmoitusnumerosta. Ilman täydellistä dokumentaatiota lähetetyt tuotteet palautetaan lähettäjälle.

Viallinen tuote palautetaan osoitteeseen:

IBM Korjauskeskus
"ELF"
Tietokuja 2
00330 HELSINKI

Kaikki tuotteet tulee palauttaa alkuperäispakkauksissaan mukaan kuuluvine osineen. Jos pakkauksen sisältö on puutteellinen, veloitetaan jälleenmyyjältä puuttuvat osat, minimiveloituksen ollessa 100 euroa sis. ALV. Uuden tuotteen toimittaminen

Lenovo hoitaa tukkurin/jälleenmyyjän kanssa korvaavan tuotteen toimituksen. Jos tuotetta ei tilapäisesti ole saatavissa, voidaan niin sovitessa toimittaa vastaava tuote tai tarjota asiakkaan pyynnöstä tuotteen hyvitystä. Asiakas voi myös halutessaan odottaa samanlaista korvaavaa tuotetta. ELF-laite pyritään ensisijaisesti korjaamaan takuun puitteissa, joka on yleensä nopein tapa hoitaa toimiva laite asiakkaalle. Jos viallinen tuote ei täytä ELF-vaatimuksia, voi asiakas pyytää IBM:ltä laitteelle normaaliatakuuhuoltoa.



6.5.2008

Mikä ELF- tuote**Seuraavissa tapauksissa EI ole kyse ELF:sta:**

- Tuote, jossa esiasennettu ohjelmisto ei toimi.
- Tuote, johon asiakas on aloittanut omien ohjelmistojen asentamisen.
- Tuote, joka ei toimi muiden kuin Lenovo-lisälaitteiden asennuksen jälkeen.
- Tuote, joka ei toimi Lenovo -lisälaitteiden asennuksen jälkeen. Viallinen osa tunnistetaan ja vaihdetaan.
- Tuote, jonka loppuasiakas on palauttanut jälleenmyyjän omien ohjeiden mukaan, jotka eivät ole Lenovon ohjeiden mukaisia.
- Tuote, jonka pakkaus on vahingoittunut. Tällaiset tapaukset käsitellään kuljetusvahinkoina. Jos kuljetusvaurio on tapahtunut Lenovon toimituksen aikana, tulee jälleenmyyjän tai jakelijan ottaa yhteyttä Lenovoon.
- Tuote, jota on käsitelty varomattomasti.
- Tuote, jonka hiiri, näppäimistö tai muu ulkoinen lisälaitte on viallinen, käsitellään normaalina takuuna.
- Tuote, jonka toimimattomuus johtuu tehtaan toimitusvirheestä (esim. puuttuvasta osasta), jolloin jälleenmyyjän tai jakelijan tulee ottaa yhteyttä Lenovoon.

ELF-käytäntö koskee seuraavia tuotteita:

- Lenovon kannettavat
- Lenovon työasemat

ELF-käytäntö EI koske seuraavia tuotteita:

- Lisälaitteet
- Videoprojektorit
- Lenovon näytöt



6.5.2008

Yhteystietoja

Lenovo asiantuntijat

Tarvittaessa asiakkaan käytettävissä on Lenovon asiantuntijoiden apua.

Reima Silvonen
Ismo Lokka

Tekninen asiantuntija
Tuotepäällikkö

040 732 9441
0400 411 546

Lenovon tukisivut

PC Tuki

Tukea Lenovo laitteille (ajureita, varaosalistoja, takuutietoa jne.) löytyy Lenovo Support & downloads osoitteesta www.lenovo.com/pc/support

Finland Finnish (30 day up and running support) 8AM - 4PM	09-459-6960
Monday - Friday (Warranty service and support) 24 hours/day 7 days/week	+358-800-1-4260

Support phone list

Asiakkaile ja jälleenmyyjille tarkoitettujen puhelintukinumerot löytyvät Support phone list osoitteesta <http://www-307.ibm.com/pc/support/site.wss/document.do?Indocid=YAST-3P2QYL&sitestyle=lenovo>

Lenovo Products

Muuta teknistä tietoa Lenovo laitteista löytyy Lenovo Products osoitteesta <http://www.lenovo.com/products/xen/en/>

Takuuasiat

http://www-03.ibm.com/servers/eserver/support/machine_warranties/warranties_licenses_maintenance.html

Huoltokutsut

Huoltokutsut (IBM) 0800 1 4260
Webin kautta <https://www-930.ibm.com/support/esc/signin.jsp>
IBM Huoltovastuuhenkilöt

Minna Raunio	Vastuualue	Puhelin
Lasse Lehtinen, Huoltopäällikkö	Suomi	09 459 4278
Ronald von Schulmann	Helsinki	09-459 2599
	Muut huoltopisteet	09-459 5365

Varaosat

IBM Varaosamynti myy IBM ja Lenovo varaosia asiakkaille ja jälleenmyyjille. Varaosamyynnin toiminnan perusta ovat IBM varaosanumerot (IBM FRU P/N).

Varaosalaukset voitte tehdä IBM varaosanumerolla verkkokaupastamme osoitteessa <http://www.ibm.com/shop/fi/ready2buy>

Yleisimmin käytetyt varaosanumerot löytyvät suoraan verkkokaupparamme sivulta. Voitte myös hakea tarvitsemanne varaosan numeron oheisilta tukisivuiltamme tai puhelintukemme kautta.