

# **Lenovo Services x86 und Storage**

## **Häufig gestellte Fragen - Business Partner -**

Autor: Gunda Markert  
Lenovo Enterprise Services  
Offering Development Central

Version 1.1 September 2015

Das vorliegende Dokument enthält unverbindliche Informationen, um unseren Business Partnern die Nutzung des Lenovo Services zu erleichtern. Es handelt sich um eine Sammlung von seitens unserer Business Partner häufig gestellten Fragen.

Die Antwortensammlung gilt für Deutschland, Österreich und die Schweiz, erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit und enthält keine Gewähr und wird nicht Vertragsbestandteil. Der Kunde/Business Partner kann aus der Nutzung der hier zusammengetragenen Informationen keine selbständigen Ansprüche gegen Lenovo ableiten.

## **Inhaltsverzeichnis:**

<b>1. Generelle Informationen .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Lenovo Service Typen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Zeitpunkt für den Kauf .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Bestellung.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Leistungsumfang .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Gültigkeit/Verfügbarkeit.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Aktivierung .....</b>	<b>8</b>

# 1. Generelle Informationen

## Was sind die wichtigsten Merkmale und Vorteile?

Der teilenummernbasierende Lenovo Service ist eine einfache und kosteneffiziente Möglichkeit Service für die Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie oder nach Ablauf der begrenzten Herstellergarantie in Anspruch zu nehmen. Lenovo Service Pakete vereinfachen durch ihre Bestellnummernstruktur den Bestellprozess und sind ausserdem schnell online zu registrieren. Je nach Vereinbarung steht telefonische Unterstützung durch Techniker rund um die Uhr zur Verfügung. Kann das Problem nicht per Telefon behoben werden, vereinbaren wir entweder einen Termin vor Ort oder tauschen das Bauteil gemäß den Vereinbarungen des geltenden Servicevertrags aus.

## Wie trägt der Servicevertrag zur Einsparung von Kosten bei?

Mit dem Lenovo Service können IT-Investitionen optimal eingesetzt werden. Professionelle Vorsorgemaßnahmen und Wartung durch Spezialisten helfen, den Lebenszyklus der IT-Komponenten zu verlängern und den problemlosen Ablauf täglicher Geschäftsoperationen sicherzustellen.

# 2. Lenovo Service Typen

## Welche verschiedenen Service Arten gibt es?

**Hardware Support** Lenovo Services sind für x86 Produkte, sowie Lenovo OEM Storage Produkte verfügbar.

Sie beinhalten die Erbringung von Warranty Service Upgrade (WSU) und/oder Maintenance Service (MS), mit oder ohne vereinbarte Service-Level.

Ein Service, der sowohl WSU als auch MSU umfasst, wird als WAMO (Warranty and Maintenance Option) Service bezeichnet

**Software Support Services** bieten produktbezogene telefonische Unterstützung bei Fehlermeldungen und Anwendungsfragen

## Was versteht man unter einem Lenovo Service zur Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie (WSU = Warranty Service Upgrade)?

Erhöhung des Basis-Service-Levels der begrenzten Herstellergarantie und/oder Erweiterung des Service über den Zeitraum der begrenzten Herstellergarantie hinaus.

## Was versteht man unter einem Lenovo Service Maintenance (MSU = Maintenance Service) bzw. Post-Warranty?

Ein Wartungsvertrag für ein oder zwei Jahre, einsetzbar nach Ablauf der begrenzten Herstellergarantie.

# 3. Zeitpunkt für den Kauf

## Zu welchem Zeitpunkt erfolgt der Kauf eines Lenovo Service zur Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie?

Services zur Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie werden sinnvollerweise zusammen mit der neuen Hardware beim Lenovo Business Partner bestellt.

## Zu welchem Zeitpunkt erfolgt der Kauf eines Lenovo Service für Maintenance?

Lenovo Services für Maintenance Service Upgrade können zu jedem Zeitpunkt erworben werden für x86 Systeme und Lenovo Storage Systeme. Entweder direkt mit der Hardware oder zu jedem anderen Zeitpunkt danach, während oder nach der Periode der begrenzten Herstellergarantie (mit

ausreichender Zeitspanne zum EOS-Datum (End of Service, Ende des Servicezeitraums) der Hardware.

Auf eine Maschine können jedoch maximal ein aktiver und ein inaktiver Hardware Support Service gleichzeitig registriert sein (siehe auch Kapitel „7. Aktivierung“).

### **Wann beginnt die Laufzeit eines Lenovo Service?**

#### **Hardware Support:**

Die Laufzeit eines Service zur Erweiterung des begrenzten Herstellergarantie beginnt zeitgleich mit dem Start der begrenzten Herstellergarantie.

Die Laufzeit eines Service für Maintenance Service Upgrade beginnt

a) unmittelbar nach dem Ablauf der begrenzten Herstellergarantie bei Erwerb noch während der Periode der begrenzten Herstellergarantie.

b) mit dem Kaufdatum bei Lenovo, wenn der Service nach Ablauf der begrenzten Herstellergarantie erworben wird.

c) unmittelbar nach Laufzeitende eines bereits aktiven Maintenance Service

#### **Software Support Services:**

Die Laufzeit eines Service für Software Support beginnt mit dem Service Aktivierungsdatum bei Aktivierung innerhalb von 30 Tagen nach Kauf des Service Vertrags bei Lenovo oder mit dem Lenovo Kaufdatum bei Aktivierung später als 30 Tage.

### **Können Lenovo Services außerhalb des Zeitraums der begrenzten Herstellergarantie gekauft werden?**

#### **Hardware Support:**

Ja, sofern es sich um Service für Maintenance Service Upgrade (Post-Warranty) handelt für eine x86 Maschine handelt oder Lenovo OEM Storage. (Maintenance Service für bei IBM erworbene IBM Storage Maschinen ist nur bei IBM erhältlich).

#### **Software Support:**

Ja, der Kauf von Software Support Services ist unabhängig vom Status der begrenzten Herstellergarantie der Hardware und daher zu jeder Zeit möglich.

### **Für ein bei IBM oder Lenovo gekauftes x86 System ist derzeit ein IBM oder Lenovo Service zur Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie (WSU) abgeschlossen. Welcher Hardware Service kann jetzt oder im Anschluss an die begrenzte Herstellergarantie gekauft werden?**

Es kann ein Lenovo Service für Maintenance Service Upgrade mit einer Laufzeit von einem oder zwei Jahren gekauft werden. Maintenance Service Upgrade (MSU) Service kann jederzeit während der WSU Laufzeit oder zu einem späteren Zeitpunkt erworben werden.

### **Für ein bei Lenovo gekauftes Storage System ist derzeit ein Lenovo Service zur Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie (WSU) abgeschlossen. Welcher Hardware Service kann jetzt oder im Anschluss an die begrenzten Herstellergarantie gekauft werden?**

Es kann ein Lenovo Service für Maintenance Service Upgrade mit einer Laufzeit von einem oder zwei Jahren gekauft werden. Maintenance Service Upgrade (MSU) Service kann jederzeit während der WSU Laufzeit oder zu einem späteren Zeitpunkt erworben werden.

### **Für ein bei IBM gekauftes Storage System ist derzeit ein IBM ServicePac zur Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie (WSU) abgeschlossen. Welcher Hardware Service kann jetzt oder im Anschluss an die begrenzte Herstellergarantie gekauft werden?**

Von Lenovo werden ausschliesslich Serviceverträge für x86 Systeme oder OEM Storage Lenovo Maschinen vertrieben. Für IBM Storage Systeme müssen die Serviceleistungen bei IBM erworben werden.

**Welcher Hardware Support Service ist empfehlenswert für ein neues Lenovo System, für das die begrenzte Herstellergarantie noch gilt?**

Lenovo Services für die Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie (WSU) sind für Systeme gedacht, für die noch die begrenzte Herstellergarantie gilt. Diese sollten zusammen mit dem System erworben werden.

**Wenn das System ausfällt und der Zeitraum der begrenzten Herstellergarantie ausgelaufen ist, kann für dieses System dann auch noch ein Maintenance Service Upgrade Service erworben werden?**

Ja. Jedoch ist der aktuelle Systemausfall nicht durch den Maintenance Service abgedeckt, da dieser beginnt mit dem Kaufdatum der Serviceleistung bei Lenovo.

Die Betriebsbereitschaft des Systems muss vor dem Erwerb eines Maintenance Service nachgewiesen werden. Lenovo behält sich das Recht vor, alle Systeme, die nicht durch einen anderen Servicevertrag abgedeckt sind, daraufhin zu testen, ob diese die Akzeptanzkriterien erfüllen. Nach der ggf. kostenpflichtigen Reparatur eines ausgefallenen Systems erfüllt dieses ggf. wieder die Kriterien für Maintenance Service Upgrade Service.

**Müssen bestimmte Wählbarkeitskriterien erfüllt sein, um einen Lenovo Service erwerben zu können?**

Um einen Lenovo Service erwerben zu können, müssen Typ, Modell und Seriennummer des Systems angegeben werden. Lenovo Services können nur für Systeme bestellt werden, die jeweils dafür freigegeben wurden.

## **4. Bestellung**

**Wie erfolgt die Bestellung eines Lenovo Service?**

Die Bestellung erfolgt über die eindeutige 7-stellige Teilenummer beim autorisierten Lenovo Distributor.

**Welche Zahlungsoptionen bestehen für Lenovo Services?**

Ein Lenovo Service Vertrag ist ein so genannter Pre-Payment-Vertrag, d. h., es erfolgt eine Vorauszahlung zum Zeitpunkt des Kaufs (unabhängig davon, wann der Service tatsächlich erbracht wird).

## 5. Leistungsumfang

### **Sind Ersatzteile und Arbeitszeit Bestandteil der Hardware-Support Service?**

Ja. Alle Lenovo Service Optionen beinhalten Ersatzteile und Arbeitszeit.

### **Was bedeutet die Abkürzung „IOR“ innerhalb der Service Beschreibung?**

IOR = IBM Onsite Repair (Vor-Ort-Instandsetzung) ist die häufigste Servicebereitstellungsmethode für einen Lenovo Service.

Kann eine Funktionsstörung nicht mittels Fernunterstützung behoben werden, wird ein Servicetechniker die defekte Maschine am Aufstellungsort instand setzen.

Anmerkung: Bei diesem Service ist der Serviceerbringer für den Austausch von CRU-Komponenten (Stufe 1 und 2) verantwortlich. CRU = Customer replacement Unit

### **Was versteht man unter Servicezeit?**

Die Geschäftszeiten, während derer dem Kunden Wartungsservices gemäß dem ausgewählten Service-Level bereitgestellt werden. Unabhängig von den definierten Servicezeiten ist der Kunde berechtigt, Services rund um die Uhr telefonisch oder elektronisch anzufordern.

### **Welche Servicezeiten werden innerhalb der Lenovo Services angeboten?**

Je nach Plattform und Service Typ stehen unterschiedliche Servicezeiten zur Verfügung.

- **5 x 9 / Bürozeiten**  
5 Tage die Woche, (Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage ausgenommen),  
9 Stunden pro Tag (8:00-17:00 Uhr)
- **7 x 24**  
7 Tage die Woche, 24 Stunden pro Tag

### **Was versteht man bei einem Lenovo Services unter Reaktionszeit?**

Die durchschnittliche Dauer bis zur Einleitung von Servicemaßnahmen nach einer Serviceanforderung/Störungsmeldung. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, ist die Reaktionszeit eine angestrebte Zeit und kein garantierter (committed) Service-Level.

### **Welche verschiedenen Reaktionszeiten gibt es und wie sind diese definiert?**

Je nach Plattform stehen unterschiedliche Reaktionszeiten zur Verfügung. Die am häufigsten vorkommenden sind:

- **Next business day / Nächster Arbeitstag**  
Service am nächsten Arbeitstag
- **Same business day / Gleicher Arbeitstag**  
Das Ziel für die durchschnittliche Vor-Ort-Reaktionszeit beträgt 6 Stunden, was einem Durchschnittsziel von 2 Stunden für die Problemerkennung und von 4 Stunden für die Vor-Ort-Reaktionszeit nach der Problemerkennung entspricht.
- **4 Stunden**  
Bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Abschluss der Problemerkennung und der Ankunft des Service Ansprechpartners am Standort der Kundenmaschine am Standort des Kunden zur Reparatur/zum Austausch (IOR/IOE) oder der Ankunft des Kuriers am Standort des Kunden zum Austausch der defekten Maschine (ICE).

Die Zielzeit für den Abschluss der Problemerkennung beträgt im Durchschnitt 2 Stunden ab der Aktivierung der Serviceanforderung des Kunden im Call-Management-System  
Die Summe der beiden Elemente, 2 Stunden Problemerkennung + 4 Stunden Vor-Ort-Reaktion nach der Problemerkennung, ist das Ziel für die Vor-Ort-Reaktionszeit.

- **6 bzw. 24 Stunden committed fix / vereinbarte Wiederherstellung**  
Die vereinbarte Instandsetzungszeit ist der Zeitraum zwischen der Aktivierung der Serviceanforderung des Kunden im Call Management System und der Wiederherstellung der Übereinstimmung mit den vorgegebenen Maschinenspezifikationen

## 6. Gültigkeit/Verfügbarkeit

### **Gelten Lenovo Service Angebote auch für gebrauchte Systeme?**

Für alle in Deutschland angekündigten Systeme, bei denen noch nicht das EOS-Datum (Ende des Servicezeitraums) erreicht ist, können verfügbare Maintenance Service Upgrade Services erworben werden.

Lenovo behält sich das Recht vor, innerhalb eines Monats nach Zusendung der Registrierungsbestätigung die betreffenden Maschinen zu überprüfen. Falls sich die Maschinen in keinem akzeptablen Zustand für die Erbringung des Services befinden, wird der Servicegeber den Kunden darüber informieren und den Vertrag rückgängig machen. In diesem Fall werden dem Kunden bereits bezahlte Gebühren durch den Lenovo Business Partner zurückerstattet.

### **Ein Server wurde in Deutschland gekauft und ins Ausland transferiert. Kann auch der Lenovo Service in Deutschland erworben und ins Ausland transferiert werden?**

Nein, der Service wird nur in dem Land erbracht, in dem die zugehörige Serviceleistung erworben wurde, d. h., der Lenovo Service muss in dem Land erworben werden, in dem auch das System installiert wird.

### **Kann ein deutscher Lenovo Business Partner einen Lenovo Service im Ausland erwerben?**

Ja, der Interessent nimmt hierfür Kontakt zu einem autorisierten Distributor oder Reseller im jeweiligen Land auf und bezieht die Serviceleistung dort.

Bereits Kontakte in viele Länder geknüpft hat Europlus Direct Ltd. (<http://www.europlusdirect.com/>)

### **Gibt es die gleichen Lenovo Services überall/in jedem Land?**

Lenovo Services sind in den meisten europäischen Ländern erhältlich. Die Bestellnummern sind identisch. (Details zur Verfügbarkeit siehe Ankündigungsschreiben.) Die Ankündigungsschreiben finden Sie auf dieser Website (<http://www.ibm.com/common/ssi/index.wss>).

Der Service wird aber nur in dem Land erbracht, in dem die zugehörige Serviceleistung erworben wurde d. h., der Service muss in dem Land erworben werden, in dem auch das System installiert wird.

### **Sind Lenovo Services an den Kunden gebunden?**

Teilenummernbasierende Lenovo Services sind an das System und nicht an den Besitzer gebunden. Der Service wird aber nur in dem Land erbracht, in dem die zugehörige Serviceleistung erworben wurde. Voraussetzungen für die Übertragung des Lenovo Service auf einen anderen Eigentümer sind in den den Lenovo Service Vertragsbedingungen beschrieben.

### **Sind Lenovo Services auf ein anderes System übertragbar?**

Nach der Aktivierung ist die Übertragung auf ein anderes System nicht möglich.

### **Kann während der Laufzeit der Lenovo Service gekündigt werden und eine Gutschrift für die Restlaufzeit erfolgen?**

Nein, eine vorzeitige Rückgabe des Lenovo Service vor Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit ist nicht möglich.

Bei der Lenovo Service Bestellung ist sicherzustellen, daß die korrekte Lenovo Teilenummer gewählt wurde.

Falls fälschlicherweise eine inkorrekte Lenovo Teilenummer bestellt wurde, kann diese innerhalb von 60 Tagen (es gilt das Lenovo Rechnungsdatum) korrigiert werden. Eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 8% des ursprünglich von Lenovo in Rechnung gestellten Betrages für die inkorrekte Teilenummer wird erhoben. Wurde der Lenovo Service über einen Distributor bezogen so ist dieser der erste Ansprechpartner.

### **Passt jeder Lenovo Service zu jeder Hardware Maschinen Type?**

Ein Lenovo Service kann nur für die laut Ankündigungsschreiben bzw. laut Portfolio-Datenbank definierten Maschinen (Typ/Modell) erworben werden.

### **Wo stehen Informationen über Lenovo Services Teilenummern/-Preise zur Verfügung?**

Das gesamte Lenovo Service Portfolio aller Länder steht im Internet zur Abfrage zur Verfügung im Global Product Selector Selector (<https://www-304.ibm.com/sales/gss/download/spst/servicepac/extProductSelectorWWW.do>)

Achtung: Es gilt aber immer noch, dass der Lenovo Service in dem Land gekauft werden muss in dem die Leistung erbracht wird.

## 7. Aktivierung

**Lenovo Services müssen innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum registriert werden.**

**Warum ist dies so wichtig?**

Nach Annahme der Aktivierung durch Lenovo kommt der Vertrag zustande. Die schnelle Aktivierung einer Serviceleistung stellt sicher, daß im Fall einer Störungsmeldung der Anspruch auf die Serviceberechtigung problemlos überprüft werden kann.

**Muss für die Service Aktivierung die Modellinformation angegeben werden?**

Ja. Die Lenovo Service Aktivierung erfordert die Angabe von Typ, Modell und Seriennummer des Systems. So lässt sich die Serviceberechtigung für ein bestimmtes System am besten sicherstellen. Die Systemangaben und die Seriennummer befinden sich in der Regel an der Rückseite oder Unterseite des Systems.

**Wer ist für die Aktivierung von Lenovo Services zuständig?**

Der Kunde ist für die Aktivierung seiner Lenovo Services selbst verantwortlich. Die Akzeptanz der Lenovo Service Vertragsbedingungen erfolgt während der Aktivierung im Internet. Bei entsprechender Beauftragung durch den Kunden kann auch der Business Partner die Aktivierung vornehmen. Die Lenovo Service Vertragsbedingungen sind nachzulesen im Internet

**Wo werden Lenovo Services aktiviert?**

Die Aktivierung erfolgt im Internet.

<http://www-03.ibm.com/services/eservicepac/customerregistration.wss>

**Welche Informationen werden ausser den Kundendaten benötigt, um Lenovo Services zu aktivieren und wo findet man diese?**

Benötigt werden folgende Informationen:

- Autorisierungsnummer/Contract-ID (10-stellig beginnend mit 700)
- PIN-Code
- Systemdetails: Maschinen-Type und Seriennummer
- Hardware Kaufdatum
- Service Kaufdatum (für Software Service)

Die Angaben sind Bestandteil der Aktivierungs-eMail, die von Lenovo verschickt wird an die email Adresse, die bei der Bestellung angegeben wird.

Die Systemangaben befinden sich in der Regel an der Rückseite oder Unterseite des Systems. Das Kaufdatum der Hardware ist der Hardware Kaufrechnung des Endkunden zu entnehmen.

**Warum ist das in der Bestätigungsmail angegebene Startdatum ein anderes als das tatsächliche Kaufdatum der HW?**

Das Startdatum eines Lenovo Service zur Erweiterung der begrenzten Herstellergarantie wird automatisch analog des bei der Aktivierung eingegebenen Hardware Kaufdatums ermittelt.

Ist dieses Datum abweichend zum tatsächlichen Kaufdatum des Endkunden so kann das Startdatum unter Einreichung eines Kaufnachweises beim Lenovo Services Team angepasst werden. eMail Deutschland: ([lenovosrvda@lenovo.com](mailto:lenovosrvda@lenovo.com)), eMail Schweiz:, eMail Österreich:

- Das Startdatum eines Lenovo Service für Maintenance ist abhängig vom Kaufdatum. Bei Bestellung noch während der Laufzeit der begrenzten Herstellergarantie schliesst der Maintenance Service unmittelbar an.

Bei Kauf nach Ablauf der begrenzten Herstellergarantie entspricht das Startdatum dem Datum der Bestelldatum bei Lenovo.

### **Können für ein System mehrere Hardware Support Services (z.B. Warranty Service Upgrade + Maintenance Service Upgrade) gleichzeitig registriert werden?**

Auf eine Maschine können maximal zwei **Hardware** Support Services gleichzeitig registriert sein, wobei eines davon aktiv ist und das zweite aktiviert wird nach Ablauf des zuerst aktivierten.

*Beispiel für zeitliche Abfolge: Für eine Maschine mit begrenzter Herstellergarantie wird ein WSU Service und ein MSU Service registriert. Der WSU Service wird sofort aktiv, der zweite ist inaktiv. Nach Ablauf des WSU Zeitraums rückt der MSU Service nach und wird damit zum aktiven Service. Dadurch ist dann nur noch ein Service aktiv und es besteht die Möglichkeit einen weiteres Lenovo Maintenance Service (MSU) zu registrieren.*

*Achtung: Ist der Zeitraum der begrenzten Herstellergarantie noch nicht abgelaufen und es wurde **kein** Service für Warranty Service Upgrade registriert, kann nur **ein** MSU Service registriert werden. Dieser bleibt im Status inaktiv bis die begrenzte Herstellergarantie abgelaufen ist und wird danach aktiv.*

### **Können für ein System mehrere unterschiedliche Lenovo Service Typen (z.B. Hardware, Software) gleichzeitig registriert werden?**

Ja, das ist möglich.

### **Warum ist es bei Committed Service (vereinbarte Wiederherstellung) Service erforderlich, die Systemkonfiguration einzusenden?**

Dies ist erforderlich, um die spezielle Teilebevorratung vornehmen und die Konfiguration auf mögliche Fehler überprüfen zu können (siehe eServer Kompatibilitätsliste). Dem Business Partner kommt verstärkt die Verantwortung zu, nur vollständig unterstützte Systemkonfigurationen zu verkaufen, da nicht unterstützte Optionen nicht Bestandteil des Vertrags sind.

### **Kann die erfolgreich abgeschlossene Aktivierung des Lenovo Service im Internet abgefragt werden?**

Ja, und zwar bei der folgenden Webadresse:

<http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/wlup>

Nach Eingabe der 4-stelligen Systemtype und der Seriennummer wird der Status und der Service-Level der begrenzten Herstellergarantie angezeigt und auch des „Additional Service“.

Mittels einer CSV File als Input besteht auch die Möglichkeit den Garantiestatus für mehrere Maschinen anzeigen zu lassen. Auswahl von „Lookup multiple warranties using input file“

### **Wo kann die Information angefordert werden, die für die Aktivierung des Lenovo Service gebraucht wird, wenn die Service Aktivierungs-eMail nicht mehr zur Hand ist?**

Für den erneuten Versand der Aktivierungs-E-Mail benötigen wir:

- Die jeweilige Lenovo Service Bestellnummer
- Die Lenovo Bestellnummer (PO) des Distributors bzw. Resellers

Diese Informationen sind beim Business Partner erhältlich. Nach Erhalt der Informationen ist das Lenovo Services Support Team zu kontaktieren. eMail [lenovosrvda@lenovo.com](mailto:lenovosrvda@lenovo.com) für Deutschland, Österreich, Schweiz.

### **Welche Folgen hat es, wenn die 30-tägige Aktivierungsfrist bereits überschritten ist Hardware Support:**

Solange sich das System noch innerhalb des Zeitraums der begrenzten Herstellergarantie befindet, kann der Lenovo Service auf der Aktivierungswebsite aktiviert werden. Am Start- und Endedatum ändert sich dadurch nichts!

Da Lenovo Service mit vereinbarter Wiederherstellungszeit eine Implementierungsphase benötigt, kann die Leistung entsprechend des vereinbarten Service Levels erst nach dieser Implementierungsphase erbracht werden.

**Software Support:**

Die Laufzeit eines Lenovo Service für Software Support beginnt mit dem Service Aktivierungsdatum bei Aktivierung innerhalb von 30 Tagen nach Bestellung bei Lenovo.

Bei Aktivierung später als 30 Tage gilt das Bestelldatum bei Lenovo als Startdatum.

**Woran ist erkennbar, ob eine Service Aktivierung erfolgreich war?**

Das Lenovo Services Registrierungstool im Internet zeigt entsprechende Statushinweise. Die Hilfe-Funktion bietet weitere Informationen zu den jeweiligen Hinweisen.

Zudem wird automatisch eine eMail generiert mit Statusinformationen zur Aktivierung.

**Warum sendet Lenovo immer noch Aktivierungserinnerungen, obwohl der Service bereits aktiviert wurde?**

Unsere Systeme zeigen uns an, dass die Aktivierung nicht erfolgreich war. Die Hilfe-Funktion des Aktivierungstools bietet Informationen zu der Statusinformationen Ihrer Aktivierung. Weitere Hilfe steht durch das Lenovo Services Support Team oder den autorisierten Distributor zur Verfügung. Die eMail Adresse des Support Teams steht am Ende der Aktivierungsmail.

**Im Rahmen einer Problemmeldung teilte die IBM mit, dass keine Berechtigung besteht den Service in Anspruch zu nehmen, da für die Maschine keine Serviceberechtigung besteht. Was passiert nun?**

Die Ursache hierfür liegt darin, dass kein Datensatz zum betreffenden System zur erfolgreichen Aktivierung vorliegt. Der Lenovo Service ist unter Zuhilfenahme der dafür erforderlichen Informationen zu aktivieren.

**Wie lange dauert es von der Aktivierung des Lenovo Service bis zur Anzeige der Aktivierungsinformationen in den Dystemen?**

Obwohl es ca. eine Woche dauert, bis diese Informationen im Problemmanagement-System erscheint kann unser Aktivierungsteam die Aktivierungsinformationen sofort sehen.