

Síntesis

En los últimos años, IBM ha logrado un significativo progreso en cuanto a confiabilidad y servicio para PC. Entre sus logros se incluyen mejores diagnósticos integrados, herramientas de auto reparación como Config Safe, Rapid Restore y componentes más accesibles para un sencillo reemplazo. Esto ha resultado en productos que son más sencillos para diagnosticar y reparar llegado el caso de presentarse un problema, lo que lleva a reparaciones más rápidas y menores tiempos fuera de servicio para el cliente.

Estas mejoras permiten que los clientes IBM completen las reparaciones en forma rápida y sencilla al reemplazar los componentes ellos mismos, con asistencia telefónica de IBM o de los Agentes Autorizados IBM. Estos componentes se conocen como Partes Reemplazables por el Cliente (CRU, Customer replaceable units). El anuncio más reciente por parte de la línea de productos ThinkCentre de IBM refleja estas mejoras en el sentido que la mayoría de estos productos son CRUs. Estos componentes CRU son provistos directamente por el Centro de Asistencia IBM. Esto permite que los clientes IBM instalen componentes de reemplazo con facilidad sin tener que esperar la visita de un técnico. Como resultado de esta avanzada característica, muchos componentes de CPU como mouse, teclados, memoria y discos duros están comprendidos en una garantía "exclusiva de CRU" que le permite a IBM ofrecer sus PCs a un precio accesible, y con tiempos fuera de servicio reducidos si resultara necesario efectuar reparaciones. Vea abajo para detalles de la garantía.

Qué esperar

La mayoría de los sistemas contienen partes que pueden ser reemplazadas por los clientes como CRUs, como así también partes que no pueden ser reemplazadas por los propios clientes. IBM ha determinado ciertas categorías de partes basándose en la facilidad de reemplazo y seguridad, esas categorías se consideran al momento de establecer reembolsos en concepto de garantías a los Agentes Autorizados de Servicio. Al efectuar una llamada de asistencia, los clientes deben seguir los procedimientos de determinación del problema y resolución que IBM especifica. Un técnico intentará primero efectuar un diagnóstico inicial del problema y posible solución por vía telefónica. Si para resolver el problema se necesita un componente que es una CRU, entonces IBM o un ASP podrá efectuar el pedido del componente y enviarlo directamente al cliente para la instalación. Si el cliente encuentra cualquier problema al instalar el componente CRU, entonces puede llamar a IBM o su ASP para asistencia remota.

Si el cliente no puede o no desea instalar un componente identificado como CRU (y existe el servicio CRU en la región donde se encuentra el cliente), entonces IBM o su ASP pueden efectuar la instalación en su lugar. Esto puede acarrear un gasto adicional, que podrá variar de acuerdo al Agente Autorizado de Servicio. Los clientes que no desean reemplazar componentes CRU ellos mismos pueden contratar un servicio especial con el agregado de reparaciones in situ por parte de IBM o los ASPs.

Si el componente requiere ser instalado por un técnico autorizado de servicio, IBM o el ASP ordenará el componente y lo contactará para acordar el momento de efectuar la instalación de acuerdo a la garantía vigente para el sistema que el cliente recibió al momento de la compra. Ejemplos de estos componentes son placas del sistema, procesadores, algunas fuentes de alimentación y otros componentes que no se hayan aprobado como instalables por el cliente por razones de seguridad o complejidad. Para una lista completa de componentes CRU que requieren servicio por parte de un técnico autorizado vea la tabla de CRU en Eclaim (Nombre del archivo: ICRUFRU.DBF)

Responsabilidad por los componentes

Dependiendo del tipo de CRU, es posible que el componente defectuoso deba enviarse de regreso a IBM. Si el componente es retornable, se espera que el cliente entregue el componente defectuoso cuando IBM les entrega el de reemplazo. El ASP puede ver la lista completa de componentes retornables en Eclaim con la opción Database – Parts.

Referencia

Para ver todos los términos de la garantía para una máquina particular, por favor vea la Declaración de Garantía Limitada en www.ibm.com, localizada en los anuncios de productos.