

Nick Maneri, Vicepresidente de Servicios de Soporte Técnico IBM

Hola, soy Nick Maneri, vicepresidente de servicios de soporte técnico de IBM, y les hablaré del servicio y soporte x86 en relación con el acuerdo de transición del negocio de servidores x86 de IBM a Lenovo.

Primero, quiero asegurarles que, aunque x86 está cambiando de propietario, desde la perspectiva del soporte, nuestro objetivo primordial es limitar cualquier cambio para nuestros clientes.

Entendemos que ustedes –nuestros clientes- confían su infraestructura de TI a IBM System x y Flex System. Y que esperan y requieren soporte continuo para estos productos como componentes críticos del éxito de su negocio.

Por ese motivo, dentro del acuerdo x86, IBM y Lenovo desarrollaron en forma conjunta un plan de soporte que pone las necesidades de los clientes en primer lugar.

Lenovo es de primer nivel mundial en cadena de suministro y ejecución. IBM tiene una organización de servicios líder de industria. Nos conocemos bien el uno al otro.

IBM seguirá prestando servicios de mantenimiento para todos los clientes Lenovo x86 después del cierre de la transacción, en virtud de un acuerdo de servicios de mantenimiento por cinco años con Lenovo. Así que, contractualmente, Lenovo será el titular de la relación con ustedes, pero IBM seguirá dando el mismo soporte que ustedes reciben hoy.

Antes y después del cierre de la transacción, IBM tendrá responsabilidad principal de proporcionar el mantenimiento para sistemas híbridos POWER y x86 PureSystems.

Reforzando aún más este compromiso con la colaboración y las necesidades de los clientes, Lenovo declaró públicamente en su website que “los clientes no verán un cambio en su soporte de mantenimiento.”

Para todos nuestros clientes y socios IBM x86, nuestra Declaración de Misión de Servicios se mantiene intacta: “Proporcionar Soporte y Servicio Técnico a todos los clientes de servidores x86, incluyendo opciones de servicios complementarios, según nuestras condiciones de garantía estándar y de acuerdo con los requisitos de negocio de los clientes.”

Al avanzar en este esfuerzo conjunto, IBM y Lenovo tienen la dedicación de comprender sus necesidades de negocio y trabajar junto a ustedes para implementar soluciones y al mismo tiempo asegurar su completa satisfacción. Lenovo sabe de dispositivos. IBM sabe de servicios.

Con esta alianza estratégica gana Lenovo, gana IBM pero, por sobre todo, ganan nuestros clientes.

Para concluir, quisiera aclarar algo: no importa qué cambios ocurran en nuestro negocio o nuestros productos, en IBM siempre consideramos que la satisfacción de los clientes es nuestra mayor prioridad, y este compromiso se mantiene de cara al futuro.

Junto con Lenovo, estamos ansiosos por dar continuidad a su satisfacción y éxito de negocios. Para ver más detalles, consulte las preguntas frecuentes en este sitio o visite Lenovo.com.

Gracias