

## **Nick Maneri, Vice-presidente de Serviços de Suporte Técnico IBM**

Olá! Sou Nick Maneri, vice-presidente de serviços de suporte técnico da IBM, e vou lhes falar do serviço e suporte x86 em relação com o acordo de transição do negócio de servidores x86 da IBM para a Lenovo.

Em primeiro lugar, quero lhes garantir que, embora x86 esteja mudando de proprietário, da perspectiva do suporte, nosso objetivo primordial é limitar qualquer mudança para nossos clientes.

Entendemos que vocês —nossos clientes— confiam sua infraestrutura de TI a IBM System x e FlexSystem e, portanto, esperam e requerem suporte contínuo para estes produtos como componentes críticos do sucesso de seu negócio.

Por esse motivo, dentro do acordo x86, a IBM e a Lenovo desenvolveram de forma conjunta um plano de suporte que coloca as necessidades dos clientes em primeiro lugar.

A Lenovo é de primeiro nível mundial em cadeia de suprimento e execução. A IBM tem uma organização de serviços líder de indústria. A gente se conhece bem.

A IBM continuará prestando serviços de manutenção para todos os clientes Lenovo x86 depois do fechamento da transação, em virtude de um acordo de serviços de manutenção por cinco anos com a Lenovo. De modo que, de maneira contratual, a Lenovo será o titular do relacionamento com vocês, no entanto a IBM continuará oferecendo o mesmo suporte que vocês têm recebido até o dia de hoje.

Antes e depois do fechamento da transação, a IBM terá a responsabilidade principal de proporcionar a manutenção para sistemas híbridos POWER e x86 PureSystems.

Reforçando ainda mais este compromisso com a colaboração e as necessidades dos clientes, a Lenovo declarou publicamente em seu website que “os clientes não perceberão mudança alguma em seu suporte de manutenção.”

Para todos os nossos clientes e parceiros IBM x86, nossa Declaração de Missão de Serviços se mantém intocada: “Proporcionar Suporte e Serviço Técnico a todos os clientes de servidores x86, incluindo opções de serviços complementares, segundo nossas condições de garantia padrão e de acordo com os requerimentos de negócio dos clientes.”

Ao avançar neste esforço conjunto, a IBM e a Lenovo têm a dedicação de compreender suas necessidades de negócio e trabalhar junto com vocês para implementar soluções e, ao mesmo tempo, garantir sua completa satisfação. A Lenovo sabe de dispositivos. A IBM sabe de serviços.

Essa aliança estratégica é benéfica tanto para a Lenovo quanto para a IBM mas acima de tudo, para nossos clientes.

Para encerrar, gostaria de esclarecer algo: mesmo com as mudanças em nosso negócio ou em nossos produtos, na IBM sempre consideramos que a satisfação dos clientes é a maior prioridade, e este compromisso será mantido.

Junto com a Lenovo, estamos ansiosos por dar continuidade a sua satisfação e sucesso de negócios. Para ver mais detalhes, consulte as perguntas frequentes neste site ou visite [Lenovo.com](http://Lenovo.com).

Obrigado.