



IBM Warranty Information	3
Informace o záruce IBM	4
IBM 保修信息	5
IBM 保證資訊	6
Informations relatives à la garantie IBM	7
Informationen zum Herstellerservice von IBM	8
IBM - Πληροφορίες σχετικά με την Εγγύηση	9
Informasi Garansi IBM	10
Informazioni di Garanzia di IBM	11
IBM 保証情報	12
IBM 보증 정보	13
IBM garantijos informacija	14
Informacje gwarancyjne IBM	15
Informações sobre a Garantia da IBM	16
Гарантийная информация IBM	17
IBM-ove garancijske informacije	18
Información de garantía de IBM	19
IBM Garanti Bilgileri	20

IBM Warranty Information

Machine Type(s)	Country of Purchase	Warranty Period (Years)	Type of Warranty Service	Service Level	Enterprise Class Support
9836	Worldwide	1	5	3	
9838	Worldwide	3	5	3	X

Types of Warranty Service*: 1) Customer Replaceable Unit (CRU); 5) CRU and On-site; 6) CRU and Courier or Depot; 7) CRU and Customer Carry-in or Mail-in; 8) CRU and Machine Exchange.

Service Levels*: 1) Next Business Day (NBD), 9x5; 2) Same Business Day (SBD), 9x5; 3) Same Day, 24x7.

Enterprise Class Support (ECS)

Enterprise Class Support is included as part of IBM's warranty service with the IBM products specified for ECS in the table above, delivering:

- Technical Advisors to proactively improve problem management and communication
- IBM Service Support Representatives (SSRs) to perform:
 - On-site product setup and installation (including software)
 - Configuration support
 - Installation of up to six (6) software updates (on-site and remote) during the warranty period
- Enhanced response times for Severity 1 problems (response objective: within 30 minutes)

*See "Type of Warranty Service" and "Service Levels" in the *IBM Statement of Limited Warranty* for explanations of warranty service types and service levels.

You can obtain a copy of the *IBM Statement of Limited Warranty* for this product from the IBM website at http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. The Statement of Limited Warranty is available on this site in 18 languages. The table above provides the product-specific information for "Part 3 – Warranty Information" of the Statement of Limited Warranty.

You can also obtain a copy of the Statement of Limited Warranty from your IBM Sales Representative or your IBM reseller. For IBM in Canada or the United States, call 1-800-IBM-SERV (or 1-800-426-7378). For IBM in the European Union (EU), Asia Pacific, and Latin America countries, contact IBM in that country or visit the IBM Directory of Worldwide Contacts at the following IBM Internet website: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Informace o záruce IBM

Typ stroje (strojů)	Země nákupu	Záruční lhůta (roky)	Typ záručního servisu	Úroveň služeb	Enterprise Class Support
9836	Celosvětově	1	5	3	
9838	Celosvětově	3	5	3	X

Typ záruční služby*: 1) Jednotka pro výměnu zákazníkem (CRU); 5) CRU a v místě; 6) CRU a kurýr nebo sklad; 7) CRU nebo přinesení či zaslání zákazníkem; 8) CRU nebo výměna stroje.

Servisní úroveň*: 1) následující pracovní den, 9x5; 2) stejný pracovní den, 9x5; 3) stejný den, 24x7.

Enterprise Class Support (ECS)

Podpora Enterprise Class Support je součástí záruční služby IBM pro IBM produkty určené pro ECS ve výše uvedené tabulce a zahrnuje:

- Technické poradce, kteří proaktivně vylepšují řízení problémů a komunikaci.
- Zástupce systémových služeb IBM (SSR), kteří provedou:
 - konfiguraci a instalaci produktu na místě (včetně softwaru),
 - podporu konfigurace,
 - instalaci až šesti (6) aktualizací softwaru (v místě a vzdáleně) v záruční lhůtě produktu.
- Kratší dobu odezvy na problémy se Závažností 1 (cílem je odpověď do 30 minut).

*Vysvětlení typů záruční služby a servisní úrovně viz "Typ záruční služby" a "Servisní úroveň" v *prohlášení IBM o omezené záruce*.

Kopii *prohlášení IBM o omezené záruce* pro tento produkt získáte na webu IBM na adrese http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. Prohlášení o omezené záruce je na tomto webu k dispozici v 18 jazycích. V tabulce výše jsou uvedeny informace týkající se konkrétních produktů pro "Část 3 – Informace o záruce" prohlášení o omezené záruce.

Kopii tohoto prohlášení vám také poskytne váš prodejní zástupce nebo prodejce IBM. Chcete-li kontaktovat IBM v Kanadě nebo USA, volejte 1-800-IBM-SERV (nebo 1-800-426-7378). Chcete-li kontaktovat IBM v Evropské unii (EU), Asii a Pacifiku nebo Latinské Americe, obraťte se na IBM v dané zemi nebo navštivte adresář celosvětových kontaktů IBM na této adrese: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

IBM 保修信息

机器类型	购买地所在国家或地区	保修期 (年)	保修服务类型	服务级别	企业级支持
9836	全球	1	5	3	
9838	全球	3	5	3	X

保修服务类型*: 1) 客户可更换单元 (CRU); 5) CRU 和现场维修; 6) CRU 和专人送取维修服务; 7) CRU 和客户亲自送修 (Carry-in) 或邮寄送修 (Mail-in); 8) CRU 和机器调换。

服务级别*: 1) 下一个工作日 (NBD), 每周 5 天每天 9 小时; 2) 同一工作日 (SBD), 每周 5 天每天 9 小时; 3) 当天, 24x7 方式。

企业级支持 (ECS)

企业级支持作为 IBM 保修服务的一部分随附于上表中为 ECS 指定的 IBM 产品, 提供:

- 技术顾问主动改善问题管理和通信
- IBM 服务支持代表 (SSR) 执行:
 - 现场产品设置和安装 (包括软件)
 - 配置支持
 - 在保修期内最多安装六 (6) 个软件更新 (现场和远程)
- 缩短一级严重性问题的响应时间 (响应目标: 30 分钟以内)

*参见“IBM 有限保证声明”中的“保修服务类型”和“服务级别”以查看关于保修服务类型和服务级别的解释。

您可以在以下 IBM Web 站点中获取关于此产品的“IBM 有限保证声明”的副本:

http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/。该站点提供 18 种语言版本的“有限保证声明”。上表为“有限保证声明”中“第三部分 - 保修信息”提供了特定于产品的信息。

您可以从您的 IBM 销售代表或 IBM 经销商处获得“有限保证声明”的副本。在加拿大和美国, 要联系 IBM, 请拨打 1-800-IBM-SERV (或 1-800-426-7378)。在欧盟 (EU)、亚太地区以及拉丁美洲国家或地区, 要联系 IBM, 请联系在该国家或地区的 IBM 代表, 或访问位于以下 IBM 因特网 Web 站点的 IBM 全球联系人目录: <http://www.ibm.com/planetwide/>。

IBM 保證資訊

機型	採購國家或地區	保固期間(年)	保固服務類型	服務水準	企業級支援
9836	全球	1	5	3	
9838	全球	3	5	3	X

保固服務類型*：1) 客戶可更換組件 (CRU)；5) CRU 及現場服務；6) CRU 及快遞或倉庫；7) CRU 及客戶自行送修服務或郵寄送修服務；8) CRU 及機器交換服務。

服務水準*：1) 下一營業日 (NBD)，9x5；2) 同一營業日 (SBD)，9x5；3) 同一日，24x7。

企業級支援 (ECS)

企業級支援包含於上述表格中 ECS 指定之 IBM 產品作為 IBM 保固服務，提供以下服務：

- Technical Advisor 積極主動改進問題管理與溝通
- IBM 服務支援代表 (SSR) 提供以下服務：
 - 現場產品設定及安裝（包括軟體）
 - 配置支援
 - 保固期間最多六個月軟體更新之安裝（現場及遠端）
- 針對嚴重性層級 1 問題的快速回應時間（回應目標：30 分鐘內）

*請參閱「IBM 有限保證聲明」中之「保固服務類型」和「服務水準」，以取得有關保固服務類型和服務水準的說明。

您可以從 IBM 網站 (http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/) 取得一份本產品的「IBM 有限保證聲明」。此網站提供十八種語言版本之「有限保證聲明」。以上表格提供「有限保證聲明」之「第三方 - 保固資訊」之產品特定資訊。

您也可以向您的 IBM 業務代表或 IBM 經銷商取得此「有限保證聲明」。若為加拿大或美國之 IBM，請電洽：1-800-IBM-SERV（或 1-800-426-7378）。若為歐盟 (EU)、亞太太平洋地區及拉丁美洲各國之 IBM，請聯絡該國家或地區之 IBM，或造訪 IBM 全球聯絡人目錄 (IBM Directory of Worldwide Contacts)，IBM 網際網路網址為：<http://www.ibm.com/planetwide/>。

Informations relatives à la garantie IBM

Type(s) de machine	Pays d'acquisition	Période de garantie (en années)	Type de service prévu par la garantie	Niveau de service	Support adapté aux entreprises
9836	Monde	1	5	3	
9838	Monde	3	5	3	X

Types de garantie* : 1) Unité remplaçable par l'utilisateur (CRU) ; 5) CRU et Service sur site ; 6) CRU et Service de collecte ou de dépôt ; 7) CRU et Service de livraison ou d'expédition par le client ; 8) CRU et Service de remplacement de Machine.

Niveaux de service* : 1) Jour ouvré suivant (NBD), 9x5 ; 2) Même jour ouvré (SBD), 9x5 ; 3) Même jour, 24x7.

Support adapté aux entreprises (ECS)

Le Support adapté aux entreprises est inclus dans le cadre du service de garantie d'IBM avec les produits IBM spécifiés dans le tableau ci-dessus, et comprend :

- Des conseillers techniques pour améliorer la gestion des problèmes et la communication de façon proactive
- Des responsables de l'assistance technique IBM pour effectuer :
 - L'installation et la configuration de produits sur site (y compris des logiciels)
 - La prise en charge de la configuration
 - L'installation d'un maximum de six (6) mises à jour logicielles (sur site et à distance) pendant la période de garantie
- Temps de réponse améliorés pour les problèmes de gravité 1 (objectif de réponse : dans les 30 minutes)

*Pour plus d'informations sur les types de garantie et les niveaux de service, voir "Type de garantie" et "Niveaux de service" dans la Déclaration de Garantie IBM.

Pour vous procurer un exemplaire de la Déclaration de Garantie IBM pour ce produit, rendez-vous sur le site Web d'IBM à l'adresse : http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. La Déclaration de Garantie est disponible sur ce site dans 18 langues. Le tableau ci-dessus fournit les informations spécifiques au produit pour le "Chapitre 3 : Informations relatives à la Garantie" de la Déclaration de Garantie.

Pour vous procurer un exemplaire de la Déclaration de Garantie, contactez votre ingénieur commercial IBM ou votre revendeur IBM. Au Canada ou aux Etats-Unis, appelez le 1-800-IBM-SERV (ou 1-800-426-7378). Dans les pays de l'Union européenne (UE), de la zone Asie-Pacifique et d'Amérique latine, prenez contact avec IBM dans le pays où vous résidez ou visitez le site d'IBM Directory of Worldwide Contacts, à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Informationen zum Herstellerservice von IBM

Maschinen- typ(en)	Land des Erwerbs	Zeitraum des Herstellerservice (Jahre)	Typ des Hersteller- service	Service- Level	Enterprise Class Support
9836	Weltweit	1	5	3	
9838	Weltweit	3	5	3	X

Typ des Herstellerservice*: 1) CRU-Service; 5) CRU-Service und Service vor Ort; 6) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice; 7) CRU-Service und Anlieferung durch den Kunden oder Versand; 8) CRU-Service und Maschinenaustauschservice.

Service-Levels*: 1) Am nächsten Arbeitstag (NBD), 9x5; 2) Am selben Arbeitstag (SBD), 9x5; 3) Am selben Tag, 24x7.

Enterprise Class Support (ECS)

Enterprise Class Support ist im Rahmen des Herstellerservice von IBM bei den IBM Produkten, die oben in der Tabelle für ECS angegeben sind, eingeschlossen und umfasst Folgendes:

- Technische Berater für die proaktive Verbesserung des Problemmanagements und der Kommunikation
- IBM Service Support Representatives (SSRs), die Folgendes durchführen:
 - Produkt-Setup und Installation vor Ort (einschließlich Software)
 - Konfigurationsunterstützung
 - Installation von bis zu sechs (6) Software-Updates (vor Ort und remote) während des Zeitraums des Herstellerservice
- Kürzere Reaktionszeiten bei Problemen der Fehlerklasse 1 (angestrebte Reaktionszeit: innerhalb von 30 Minuten)

* Unter „Typ des Herstellerservice“ und „Service-Levels“ in der *IBM Erklärung über den Freiwilligen Herstellerservice* werden die verschiedenen Typen des Herstellerservice und die Service-Levels näher erläutert.

Eine Kopie der „*IBM Erklärung über den Freiwilligen Herstellerservice*“ für dieses Produkt kann über die IBM Website http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/ heruntergeladen werden. Die Erklärung über den Freiwilligen Herstellerservice steht auf dieser Site in 18 Sprachen zur Verfügung. Die obige Tabelle enthält die produktspezifischen Informationen für „Teil 3 - Informationen zum Herstellerservice“ der Erklärung über den Freiwilligen Herstellerservice.

Eine Kopie der Erklärung über den Freiwilligen Herstellerservice ist auch bei Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Reseller erhältlich. In Kanada und den Vereinigten Staaten von Amerika lautet die Telefonnummer des IBM Service wie folgt: 1-800-IBM-SERV (oder 1-800-426-7378). In den Ländern der Europäischen Union (EU), des asiatisch-pazifischen Raums und Lateinamerikas sollte sich der Kunde an IBM vor Ort wenden oder die Kontaktinformationen im IBM Directory of Worldwide Contacts auf der folgenden IBM Internet-Website nachschlagen: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

IBM - Πληροφορίες σχετικά με την Εγγύηση

Τύπος(-οι) Μηχανής	Χώρα Αγοράς	Περίοδος Εγγύησης (έτη)	Είδος Υπηρεσιών Εγγύησης	Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών	Υποστήριξη ECS (Enterprise Class Support)
9836	Παγκοσμίως	1	5	3	
9838	Παγκοσμίως	3	5	3	X

Είδη Υπηρεσιών Εγγύησης*: 1) Υπηρεσίες Μονάδων Αντικαθιστώμενων από τον Πελάτη ("μονάδες CRU"), 5) Υπηρεσίες CRU και Επί Τόπου Υπηρεσίες, 6) Υπηρεσίες CRU και Υπηρεσίες Courier ή Αποθήκης, 7) Υπηρεσίες CRU και Υπηρεσίες με Μεταφορά ή Αποστολή από τον Πελάτη, 8) Υπηρεσίες CRU και Ανταλλαγής Μηχανής.

Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών*: 1) Επόμενη Εργάσιμη Ημέρα (Next Business Day - NBD), 9x5, 2) Ίδια Εργάσιμη Ημέρα (Same Business Day - SBD), 9x5, 3) Ίδια Ημέρα, 24x7.

Υποστήριξη ECS (Enterprise Class Support)

Η υποστήριξη ECS παρέχεται στο πλαίσιο των υπηρεσιών εγγύησης της IBM για τα προϊόντα IBM για τα οποία δηλώνεται στον ανωτέρω πίνακα ότι καλύπτονται από υποστήριξη ECS. Η υποστήριξη ECS περιλαμβάνει:

- Τεχνικούς Συμβούλους για την προληπτική βελτίωση της διαχείρισης προβλημάτων και της επικοινωνίας
- Εκπροσώπους Υποστήριξης Υπηρεσιών (Service Support Representatives - SSR) της IBM που θα παρέχουν:
 - Υπηρεσίες επί τόπου προετοιμασίας (setup) και εγκατάστασης προϊόντων (συμπεριλαμβανομένου λογισμικού)
 - Υποστήριξη παραμετροποίησης (configuration support)
 - Εγκατάσταση έως έξι (6) ενημερώσεων λογισμικού (επί τόπου και εξ αποστάσεως) κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης
- Μειωμένους χρόνους απόκρισης για προβλήματα με Βαθμό Κρισιμότητας (Severity) 1 (στόχος για το χρόνο απόκρισης: εντός 30 λεπτών)

* Ανατρέξτε στις ενότητες «Είδη Υπηρεσιών Εγγύησης» και «Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών» στη Δήλωση Περιορισμένης Εγγύησης της IBM για μια επεξήγηση των διαφόρων ειδών υπηρεσιών εγγύησης και επιπέδων παροχής υπηρεσιών.

Μπορείτε να αποκτήσετε ένα αντίγραφο της Δήλωσης Περιορισμένης Εγγύησης της IBM για αυτό το προϊόν από την ακόλουθη ιστοσελίδα: http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. Η Δήλωση Περιορισμένης Εγγύησης της IBM διατίθεται σε αυτή την ιστοσελίδα σε 18 γλώσσες. Στον παραπάνω πίνακα παρέχονται οι πληροφορίες για το συγκεκριμένο προϊόν για το «Μέρος 3 - Πληροφορίες σχετικά με την Εγγύηση» της Δήλωσης Περιορισμένης Εγγύησης.

Μπορείτε επίσης να αποκτήσετε ένα αντίγραφο της Δήλωσης Περιορισμένης Εγγύησης από τον Εκπρόσωπο Πωλήσεων της IBM ή το μεταπωλητή προϊόντων της IBM. Για να επικοινωνήσετε με την IBM στον Καναδά ή στις Ηνωμένες Πολιτείες, καλέστε τον αριθμό 1-800-IBM-SERV (ή 1-800-426-7378). Για να επικοινωνήσετε με την IBM στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), στην Ασία/Ειρηνικό και στις χώρες της Λατινικής Αμερικής, απευθυνθείτε στα τοπικά γραφεία της IBM στη συγκεκριμένη χώρα ή επισκεφθείτε τον κατάλογο «IBM Directory of Worldwide Contacts» στην ακόλουθη ιστοσελίδα: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Informasi Garansi IBM

Jenis(-jenis) Mesin	Negara Pembelian	Periode Jaminan (Tahun)	Jenis Layanan Jaminan	Tingkat Layanan	Dukungan Kelas Perusahaan
9836	Seluruh Dunia	1	5	3	
9838	Seluruh Dunia	3	5	3	X

Jenis Layanan Jaminan*: 1) Unit Pelanggan yang Dapat Diganti (Customer Replaceable Unit - CRU); 5) CRU dan Di Lokasi ; 6) CRU dan Kurir atau Depot; 7) CRU dan Carry-in atau Mail-in Pelanggan; 8) CRU dan Penukaran Mesin.

Tingkat Layanan*: 1) Hari Kerja Berikutnya (NBD), 9x5; 2) Hari Kerja yang Sama (SBD), 9x5; 3) Hari yang Sama, 24x7

Dukungan Kelas Perusahaan (Enterprise Class Support – “ECS”)

Dukungan Kelas Perusahaan disertakan sebagai bagian dari layanan jaminan IBM dengan produk IBM yang ditentukan untuk ECS dalam tabel di atas, yang menyampaikan:

- Penasihat Teknis untuk secara proaktif meningkatkan manajemen masalah dan komunikasi
- Perwakilan Dukungan Layanan IBM ("SSRs" - IBM Service Support Representatives) menjalankan:
 - Pengaturan dan pemasangan produk di lokasi (termasuk perangkat lunak)
 - Dukungan konfigurasi
 - Pemasangan hingga enam (6) pembaruan perangkat lunak (di lokasi dan jarak jauh) selama periode jaminan
- Waktu tanggapan yang ditingkatkan untuk masalah Tingkat Permasalahan 1 (sasaran tanggapan: dalam 30 menit)

*Lihat “Jenis Layanan Jaminan” dan “Tingkat Layanan” di Pernyataan Jaminan Terbatas IBM untuk penjelasan mengenai jenis layanan jaminan dan tingkat Layanan.

Anda dapat memperoleh salinan Pernyataan Jaminan Terbatas IBM untuk produk ini dari situs web IBM di http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. Pernyataan Jaminan Terbatas tersedia di situs ini dalam 18 bahasa. Tabel di atas menyediakan informasi khusus produk untuk “Pasal 3 – Informasi Jaminan” dari Pernyataan Jaminan Terbatas.

Anda juga dapat memperoleh salinan dari Pernyataan Jaminan Terbatas dari Perwakilan Penjualan IBM atau penjual kembali IBM Anda. Untuk IBM yang berada di Kanada atau Amerika Serikat, hubungi 1-800-IBM-SERV (atau 1-800-426-7378). Untuk IBM yang berada di negara-negara Uni Eropa (European Union - EU), Asia Pasifik, dan Amerika Latin, hubungi IBM di negara tersebut atau kunjungi Direktori Kontak IBM Seluruh Dunia di situs web Internet IBM berikut <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Informazioni di Garanzia di IBM

Tipi di macchine	Paese di acquisto	Periodo di garanzia (Anni)	Tipo di Servizio di Garanzia	Livello di Servizio	Supporto Enterprise Class
9836	In tutto il mondo	1	5	3	
9838	In tutto il mondo	3	5	3	X

Tipi di Servizi di Garanzia*: 1) Customer Replaceable Unit (CRU); 5) CRU e On-site; 6) CRU e Spedizione o Deposito; 7) CRU e Trasporto o invio postale al Cliente; 8) CRU e sostituzione macchina.

Livelli di Servizio*: 1) Giorno lavorativo successivo (Next Business Day, NBD), 9x5; 2) Stesso Giorno Lavorativo (Same Business Day, SBD), 9x5; 3) Stesso giorno, 24x7.

Enterprise Class Support (ECS)

Enterprise Class Support è incluso come parte del servizio di garanzia IBM dei prodotti IBM specificati per ECS nella tabella precedente e prevede:

- Consulenti tecnici per migliorare in modo dinamico la gestione del problema e la comunicazione
- Personale IBM Service Support Representative (SSR) per:
 - l'impostazione e l'installazione del prodotto in sede (incluso il software)
 - il supporto nella configurazione
 - l'installazione di fino a sei (6) aggiornamenti software (in sede ed in remoto) nel periodo di garanzia
- Tempi di risposta più rapidi per i problemi di Severità 1 (obiettivo: rispondere entro 30 minuti)

*Vedere "Tipi di Servizi di Garanzia" e "Livelli di Servizio" in *IBM Statement of Limited Warranty* per ulteriori dettagli sui tipi di servizi di garanzia e sui livelli di servizio

È possibile ottenere una copia della *Dichiarazione di Limitazione della Garanzia IBM* per questo prodotto dal sito web IBM all'indirizzo http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. La Dichiarazione di Limitazione della Garanzia è disponibile in 18 lingue. La precedente tabella riporta le informazioni specifiche del prodotto in relazione alla "Sezione 3 – Le Informazioni sulla Garanzia" della Dichiarazione di Limitazione della Garanzia.

È inoltre possibile ottenere una copia della Dichiarazione di Limitazione della Garanzia dal proprio Rappresentante IBM o dal proprio rivenditore IBM. Per IBM in Canada o negli Stati Uniti, chiamare 1-800-IBM-SERV (o 1-800-426-7378). Per IBM nei paesi dell'Unione Europea (UE), Asia Pacifico e America Latina, contattare la IBM di tale paese o visitare l'indice dei contatti mondiali IBM al seguente indirizzo internet IBM:
<http://www.ibm.com/planetwide/>.

IBM 保証情報

マシン・タイプ	購入した国	保証 期間 (年数)	保証 サービスの 種類	サービス・レベル	エンタープライズ クラス サポート
9836	世界共通	1	5	3	
9838	世界共通	3	5	3	X

保証サービスの種類*: 1) カスタマー交換可能ユニット (CRU); 5) CRU とオンサイト; 6) CRU とクーリエ; 7) CRU と持ち込みまたは郵送サービス; 8) CRU と機械交換。

サービス・レベル*: 1) 翌営業日、1日9時間x週5日; 2) 営業日当日、1日9時間x週5日;
3) 当日、24時間x週7日。

エンタープライズ・クラス・サポート (ECS)

エンタープライズ・クラス・サポートは、IBM の保証サービスの一部として上の表で指定されている IBM 製品に含まれ、以下を提供します。

- 問題管理とコミュニケーションを積極的に改善する技術アドバイザー
- 以下を実行する IBM のサービス・サポート担当者 (SSR):
 - オンサイトの製品セットアップおよびインストール (ソフトウェアを含む)
 - 構成サポート
 - 保証期間中、最大 6 つのソフトウェア更新 (オンサイトおよびリモート) のインストール
- 重要度 1 の問題に対する向上された応答時間 (応答目標: 30 分以内)

*保証サービスの種類やサービス・レベルの内容については、『IBM 保証の内容と制限』の「保証サービスの種類」や「保証サービスのサービス・レベル」をご確認ください。

本製品に関する『IBM 保証の内容と制限』のコピーは IBM Web サイト (http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/) から入手できます。上記のサイトでは、『保証の内容と制限』が、18 カ国語で表示されます。上表には、『保証の内容と制限』の「第 3 章 - 保証情報」に関する製品固有の情報が記載されています。

『保証の内容と制限』のコピーは IBM 営業担当員または IBM 販売店から入手できます。カナダまたは米国では、1-800-IBM-SERV (または 1-800-426-7378) に電話してください。EU、アジア太平洋、ラテンアメリカの各国の場合は、その国の IBM にお問い合わせいただくか、または以下の IBM インターネット Web サイトにある IBM Directory of Worldwide Contacts (<http://www.ibm.com/planetwide/>) をご覧ください。

IBM 보증 정보

시스템 유형	구매 국가	보증 기간 (년)	보증 서비스 유형	서비스 레벨 (Service Level)	엔터프라이즈 클래스 지원(Enterprise Class Support)
9836	전세계	1	5	3	
9838	전세계	3	5	3	X

보증 서비스 유형*: 1) 고객 교체 유닛(CRU) 5) CRU 및 현장 방문 6) CRU 및 택배 또는 지정 방문 7) CRU 및 고객 직접 운송 또는 우편 8) CRU 및 기계 교환.

서비스 레벨(Service Level)*: 1) 다음 영업일(NBD, Next Business Day), 9x5, 2) 당일 영업일(SBD, Same Business Day), 9x5, 3) 당일(Same Day), 24x7.

엔터프라이즈 클래스 지원(ECS, Enterprise Class Support)

엔터프라이즈 클래스 지원은 ECS에 대해 위의 표에 지정된 IBM 제품에 대한 IBM 보증 서비스의 일부로 포함되어 있으며 다음을 제공합니다.

- 문제점 관리 및 의사교환을 사전에 개선하는 테크니컬 어드바이저
- IBM SSR(Service Support Representatives)은 다음을 수행합니다.
 - 현장 방문 제품 설정 및 설치(소프트웨어 포함)
 - 구성 지원
 - 보증 기간 중 최대 6회의 소프트웨어 업데이트 설치(현장 방문 및 원격)
- 심각도 1 문제점에 대한 대응 시간 개선(대응 목표: 30분 이내)

* 보증 서비스 유형 및 서비스 레벨에 대한 설명은 *IBM 보증 제한 설명서*의 “보증 서비스 유형(Type of Warranty Service)” 및 “서비스 레벨(Service Levels)”을 참조하십시오.

본 제품에 관한 *IBM 보증 제한 설명서(Statement of Limited Warranty)*의 사본은 IBM 웹 사이트(http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/)를 통해 제공받을 수 있습니다. 이 사이트에서는 보증 제한 설명서를 18개국어로 제공합니다. 위의 표에는 보증 제한 설명서 “제 3 부 – 보증 정보(Warranty Information)”의 제품별 정보가 설명되어 있습니다.

IBM 영업 대표 또는 IBM 리셀러를 통해서도 보증 제한 설명서의 사본을 제공받을 수 있습니다. 캐나다 또는 미국 IBM의 경우, 1-800-IBM-SERV(또는 1-800-426-7378)로 전화하십시오. 유럽 연합(EU), 아시아 태평양 및 남미 국가 IBM의 경우, 해당 국가의 IBM에 문의하거나 IBM 인터넷 웹 사이트(<http://www.ibm.com/planetwide/>)의 IBM Directory of Worldwide Contacts를 방문하십시오.

IBM garantijos informacija

Įrenginio tipas (-ai)	Pirkimo šalis	Garantijos laikotarpis (metais)	Garantinės priežiūros paslaugos tipas	Paslaugų lygis	„Enterprise Class Support“
9836	Pasaulinis	1	5	3	
9838	Pasaulinis	3	5	3	X

Garantinės priežiūros paslaugų tipai*: 1) Kliento keičiamos dalys (CRU); 5) CRU ir priežiūros paslauga, teikiama vietoje; 6) CRU ir kurjerio arba saugojimo paslauga; 7) CRU ir kliento atgabenimo ar atsiuntimo paslauga; 8) CRU ir įrenginio keitimo paslauga.

Paslaugos lygiai*: 1) Kitą darbo dieną (NBD), 9x5.; 2) Tą pačią darbo dieną (SBD), 9x5; 3) Tą pačią dieną, 24x7.

Įmonės klasės palaikymas („Enterprise Class Support“ – ECS)

Įmonės klasės palaikymas įtrauktas kaip IBM garantijos paslaugos dalis su IBM produktais, nurodytais ECS anksčiau pateiktoje lentelėje, teikiant:

- Techniniai patarėjai, skirti aktyviai tobulinti problemų valdymą ir komunikavimą
- IBM techninė priežiūros atstovai (SSR) atlieka:
 - Produkto nustatymą ir diegimą (įskaitant programinę įrangą) vietoje
 - Konfigūravimo palaikymą
 - Ne daugiau nei šešių (6) programinės įrangos atnaujinimų diegimą (vietoje ir nuotoliniu būdu) garantijos laikotarpiu
- Trumpesnis atsako į 1 lygio problemas laikas (atsako tikslas: 30 minučių)

* Paaiškinimus apie garantinės priežiūros paslaugos tipus ir paslaugų lygius žr. *IBM ribotos garantijos pareiškimo* skyriuose „Garantinės priežiūros paslaugos tipas“ ir „Paslaugos lygiai“.

IBM ribotos garantijos pareiškimo kopiją galite įsigyti IBM žiniatinklio svetainėje

http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/.

Ribotos garantijos pareiškimas svetainėje pateikiamas 18 kalbų. Aukščiau esančioje lentelėje pateikiama specifinė produkto informacija „3 dalis. Garantijos informacija“ dėl Ribotos garantijos pareiškimo.

Ribotos garantijos pareiškimo kopiją taip pat galite įsigyti iš IBM pardavimo atstovo arba IBM perpardavėjo. Kanadoje arba Jungtinėse Amerikos Valstijose skambinkite 1-800-IBM-SERV (arba 1-800-426-7378).

Europos Sąjungos (ES), Azijos ir Ramiojo vandenyno regiono bei Lotynų Amerikos šalyse susisiekite su tos šalies IBM padaliniu arba apsilankykite IBM pasaulio kontaktų kataloge, kuris yra šioje IBM interneto svetainėje:

<http://www.ibm.com/planetwide/>.

Informacje gwarancyjne IBM

Typ Maszyny	Kraj zakupu	Okres gwarancyjny (w latach)	Typ serwisu gwarancyjnego	Poziom usługi	Wsparcie klasy Enterprise
9836	Cały świat	1	5	3	
9838	Cały świat	3	5	3	X

Typy serwisu gwarancyjnego*: 1) Części Wymieniane przez Klienta (CRU); 5) Części Wymieniane przez Klienta i serwis na miejscu; 6) Części Wymieniane przez Klienta i serwis wysyłkowy lub kurierski; 7) Części Wymieniane przez Klienta i serwis z wysyłką lub transportem przez Klienta; 8) Części Wymieniane przez Klienta i wymiana Maszyny.

Poziomy usług*: 1) serwis w następnym dniu roboczym (NBD), 9x5; 2) serwis w tym samym dniu roboczym (SBD), 9x5; 3) serwis w tym samym dniu, 24x7.

Wsparcie klasy Enterprise (Enterprise Class Support, ECS)

Wsparcie klasy Enterprise jest objęte serwisem gwarancyjnym IBM w przypadku produktów IBM oznaczonych w poniższej tabeli jako nim objęte, w następującym zakresie:

- Doradcy Techniczni proaktywnie poprawiający procesy komunikacji i zarządzania problemami
- Serwisanci IBM zapewnią:
 - Konfigurację i instalację produktu na miejscu u Klienta (łącznie z oprogramowaniem)
 - Wsparcie do konfiguracji
 - Instalację maksymalnie 6 (sześciu) aktualizacji oprogramowania (na miejscu u Klienta i zdalnie) w okresie gwarancyjnym
- Rozszerzony czas reakcji w przypadku problemów o Poziomie istotności 1 (docelowy czas reakcji: do 30 minut)

*Objaśnienia typów serwisu gwarancyjnego i poziomów usług zawierają sekcje „Typ serwisu gwarancyjnego” oraz „Poziomy usług” w Warunkach Ograniczonej Gwarancji IBM.

Kopię Warunków Ograniczonej Gwarancji IBM do tego produktu można pobrać z serwisu WWW IBM dostępnego pod adresem http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. Warunki Ograniczonej Gwarancji są dostępne w tym serwisie w 18 językach. Powyższa tabela zawiera informacje dotyczące konkretnych produktów, odnoszące się do „Części 3 – Informacje gwarancyjne” Warunków Ograniczonej Gwarancji.

Kopię Warunków Ograniczonej Gwarancji można również uzyskać od przedstawiciela handlowego IBM lub resellera IBM. W przypadku Kanady i Stanów Zjednoczonych można zadzwonić pod numer 1-800-IBM-SERV (lub 1-800-426-7378). W przypadku krajów Unii Europejskiej (UE), Azji i Pacyfiku lub Ameryki Łacińskiej należy skontaktować się ze spółką IBM w danym kraju lub odwiedzić serwis WWW IBM Directory of Worldwide Contacts pod adresem: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Informações sobre a Garantia da IBM

Tipo(s) de Máquina	País de Aquisição	Período de Garantia (Anos)	Tipo de Serviço de Garantia	Nível de Serviço	Suporte de Classe Corporativa
9836	Todo o mundo	1	5	3	
9838	Todo o mundo	3	5	3	X

Tipos de Serviço de Garantia*: 1) Unidade Substituível pelo

Cliente (CRU); 5) CRU e no site; 6) CRU e

Courier ou Depósito; 7) CRU e Garantia de Balcão ou Envio de Peça do Cliente; 8) CRU e Troca de Máquina.

Níveis de Serviço*: 1) Próximo Dia Útil (NBD), 9 horas por dia, 5 dias por semana;

2) Mesmo Dia Útil (SBD), 9 horas por dia, 5 dias por semana; 3) Mesmo Dia, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Suporte de Classe Corporativa (ECS)

O suporte de classe corporativa está incluído somente com os MTMs especificados como parte do serviço de garantia da IBM, entregando:

- Assessores Técnicos para melhorar de forma proativa o gerenciamento de problemas e comunicação
- Instalação de software
- Suporte de configuração
- Atualizações de software remotas e locais
- Tempos de resposta aprimorados para problemas de alta gravidade

Durante o período de garantia, o cliente será autorizado a obter tempos de resposta aprimorados para problemas de Gravidade 1. A IBM também fornecerá um Representante de Serviços do Sistema IBM (SSR) para executar a instalação e configuração do produto no site. Além disso, o IBM SSR ou Centro de Suporte Remoto da IBM executarão até três atualizações de software durante cada ano da garantia.

*Consulte “Tipo de Serviço de Garantia” e “Níveis de Serviço” na Declaração de Garantia Limitada da IBM para obter explicações sobre tipos de serviço de garantia e níveis de serviço.

É possível obter uma cópia da Declaração de Garantia Limitada da IBM

para este produto no website da IBM em http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. A

Declaração de Garantia Limitada está disponível neste site em 18 idiomas. A tabela acima fornece as informações específicas do produto para “Parte 3 – Informações de Garantia” da Declaração de Garantia Limitada.

Também é possível obter uma cópia da Declaração de Garantia Limitada com seu

Representante de Vendas IBM ou com seu revendedor IBM. Para IBM no Canadá ou nos Estados Unidos, ligue

para 1-800-IBM-SERV (ou 1-800-426-7378). Para IBM na União Europeia (UE), Ásia-Pacífico e países da

América Latina, entre em contato com a IBM deste país ou visite o Diretório de Contatos Internacionais da IBM

no website da IBM a seguir: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Гарантийная информация IBM

Тип Машины	Страна приобретения	Гарантийный срок (в годах)	Тип Гарантийного Обслуживания	Уровень обслуживания	Поддержка корпоративного уровня
9836	Все страны	1	5	3	
9838	Все страны	3	5	3	X

Типы Гарантийного Обслуживания*: 1) Блоки, Заменяемые Заказчиком ("CRU"); 5) CRU и Обслуживание на Месте; 6) CRU и Курьерские или Складские Услуги; 7) CRU и Обслуживание при Доставке или Пересылке по Почте Силами Заказчика; 8) CRU и Обслуживание с Заменой Машины.

Уровни обслуживания*: 1) на следующий рабочий день (NBD), 9x5; 2) в тот же рабочий день (SBD), 9x5; 3) в тот же день, 24x7.

Поддержка корпоративного уровня (ECS)

Поддержка корпоративного уровня предоставляется в составе гарантийного обслуживания IBM для продуктов IBM, указанных в вышеприведенной таблице в качестве продуктов, на которые распространяется ECS. ECS включает следующее:

- Технические консультанты, с упреждением помогающие оптимизировать управление проблемами и обмен информацией
- Представители службы поддержки IBM (SSR), выполняющие следующие работы:
 - Настройка и установка продукта на площадке заказчика (включая ПО)
 - Помощь в конфигурировании
 - Установка до шести (6) обновлений ПО (на месте и дистанционно) в течение гарантийного периода
- Более быстрое реагирование на проблемы с уровнем Серьезности 1 (целевое время ответа: в течение 30 минут)

*Описания типов гарантийного обслуживания и уровней обслуживания смотрите в разделах *Заявления IBM об Ограниченной гарантии* "Тип Гарантийного обслуживания" и "Уровни обслуживания".

Вы можете скачать копию *Заявления IBM об Ограниченной гарантии* для этого продукта с веб-сайта IBM по адресу http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. Заявление IBM об Ограниченной гарантии представлено на этом сайте на 18 языках. В таблице выше приведена информация из "Части 3 – Информация о гарантии" Заявления об Ограниченной гарантии для данного продукта.

Экземпляр Заявления IBM об Ограниченной гарантии вы можете также получить у торгового представителя IBM или реселлера IBM. В Канаде или США звоните в IBM по телефону 1-800-IBM-SERV (или 1-800-426-7378). В странах Европейского Союза, Тихоокеанского бассейна и Латинской Америки вы можете обратиться в местный офис IBM или посмотреть Международный каталог контактных лиц IBM (IBM Directory of Worldwide Contacts) на веб-сайте IBM: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

IBM-ove garancijske informacije

Tipi računalnikov	Država nabave	Garancijska doba (v letih)	Vrsta garancijske storitve	Raven storitve	Podpora Enterprise Class
9836	Po vsem svetu	1	5	3	
9838	Po vsem svetu	3	5	3	X

Vrste garancijskih storitev*: 1) Enota, ki jo zamenja naročnik (CRU); 5) CRU in na naročnikovi lokaciji; 6) CRU in kurirska služba ali dostava; 7) CRU in osebna ali poštna dostava naročnika; 8) CRU in zamenjava naprave.

Ravni storitev*: 1) Naslednji delovni dan (NBD), 9 ur/dan 5 dni/teden; 2) Isti delovni dan (SBD), 9 ur/dan 5 dni/teden; 3) Isti dan, 24 ur/dan 7 dni/teden.

Podpora Enterprise Class (ECS)

Podpora Enterprise Class Support je vključena kot del IBM-ovih garancijskih storitev za IBM-ove izdelke z ECS v zgornji tabeli ter zagotavlja:

- Tehnični svetovalci za proaktivno izboljšanje obravnave težav in komunikacije
- IBM-ovi predstavniki podpore za storitve(SSR) morajo izvesti naslednje:
 - Namestitev in nastavitve izdelka na mestu uporabe (vključno s programsko opremo)
 - Podpora za konfiguracijo
 - Namestitev do šest (6) posodobitev programske opreme (na mestu uporabe in oddaljeno) v garancijski dobi
- Izboljšan odzivni čas za težave najvišje stopnje resnosti (ciljni odzivni čas: 30 minut)"

*Glejte razdelka "Vrste garancijskih storitev" in "Ravni storitev" v IBM-ovi Izjavi o omejeni garanciji za razlage vrst garancijskih storitev in ravni storitev.

Kopija IBM-ove Izjave o omejeni garanciji za ta izdelek je na voljo na IBM-ovem spletnem mestu na naslovu http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/. Izjava o omejeni garanciji je na spletnem mestu na voljo v 18 jezikih. Zgornja tabela vključuje informacije o posameznih izdelkih za razdelek "3. del – Garancijske informacije" v Izjavi o omejeni garanciji.

Kopijo Izjave o omejeni garanciji lahko pridobite tudi pri svojem IBM-ovem prodajnem predstavniku ali IBM-ovem prodajalcu. Za stik z IBM-om v Kanadi ali Združenih državah Amerike pokličite 1-800-IBM-SERV (ali 1-800-426-7378). Za stik z IBM-om v državah Evropske unije (EU), Pacifiške Azije in Latinske Amerike se obrnite na lokalna IBM-ova podjetja ali obiščite IBM-ov imenik svetovnih stikov na naslednjem IBM-ovem spletnem mestu: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Información de garantía de IBM

Tipo(s) de máquina	País de compra	Periodo de garantía (años)	Tipo de servicio de garantía	Nivel de servicio	Soporte de tipo empresarial
9836	Todo el mundo	1	5	3	
9838	Todo el mundo	3	5	3	X

Tipos de servicios de garantía*: 1) Unidades Sustituibles por el Cliente (CRU); 5) Servicio de CRU e in situ; 6) Servicio de CRU y de depósito o mensajería; 7) Servicio de CRU y de entrega o envío para reparación; 8) Servicio de CRU y de intercambio de máquinas.

Niveles de servicio*: 1) Siguiente día laborable (NBD), 9X5; 2) Mismo día laborable (SBD), 9X5; 3) Mismo día, 24x7.

Soporte de tipo empresarial (ECS)

El soporte de tipo empresarial se incluye como parte del servicio de garantía de IBM con los productos de IBM especificados para el ECS en la tabla anterior, y ofrece:

- Asesores técnicos para mejorar la comunicación y la gestión de problemas de forma proactiva
- Representantes de Servicio Técnico de IBM (SSRs) para llevar a cabo:
 - Configuración e instalación del producto in situ (incluido el software)
 - Soporte de configuración
 - Instalación de hasta seis (6) actualizaciones de software (in situ y remotas) durante el periodo de garantía
- Tiempos ampliados de respuesta para problemas de Gravedad 1 (objetivo de respuesta: 30 minutos)

*Consulte la explicación de los niveles de servicio y los tipos de servicio de garantía en los apartados “Tipo de Servicio de Garantía” y “Niveles de servicio” de la *Declaración de Garantía Limitada de IBM*.

En la página web de IBM http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/ puede obtener una copia de la *Declaración de Garantía Limitada de IBM* de este producto. La Declaración de Garantía Limitada de IBM está disponible en este sitio web en 18 idiomas. La tabla anterior proporciona la información específica del producto de “Parte 3 - Información sobre la garantía” de la Declaración de Garantía Limitada.

Su Representante de ventas de IBM o su Distribuidor de IBM le pueden facilitar una copia de la Declaración de Garantía Limitada. Para ponerse en contacto con IBM en Canadá o los Estados Unidos, llame al 1-800-IBM-SERV (o 1-800-426-7378). Para IBM en países de la Unión Europea (UE), Asia Pacífico y Latinoamérica, póngase en contacto con IBM en dicho país o visite el directorio de contactos de IBM en el mundo en el sitio web siguiente de IBM: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

IBM Garanti Bilgileri

Makine Tip(ler)i	Satın Alınan Ülke	Garanti Süresi (Yıl)	Garanti Hizmeti Tipi	Hizmet Seviyesi	Kurumsal Sınıfta Destek
9836	Dünya çapında	1	5	3	
9838	Dünya çapında	3	5	3	X

Garanti Hizmeti Tipleri*: 1) Müşteri Tarafından Değiştirilebilir Birim (CRU); 5) CRU ve Müşteri Yerinde Destek; 6) CRU ve Kurye ile veya Depoda Teslim; 7) CRU ve Müşteri Tarafından Teslim veya Postayla Teslim; 8) CRU ve Makine Değişimi.

Hizmet Seviyeleri*: 1) Sonraki İş Günü (NBD), 5x9; 2) Aynı İş Günü (SBD), 5x9; 3) Aynı Gün, 7x24.

Kurumsal Sınıfta Destek (Enterprise Class Support; ECS)

Kurumsal Sınıfta Destek, IBM garanti hizmetinin bir parçası olarak, ECS için belirlenmiş IBM ürünleri ile birlikte sağlanır ve aşağıdakileri sunar:

- Sorun yönetimini ve iletişimi proaktif olarak iyileştirmek için Teknik Danışmanlar
- Aşağıdakileri sağlamak üzere IBM Sistem Destek Temsilcileri:
 - Müşteri yerinde ürün kurulumu ve ayarları (yazılım dahil)
 - Yapılandırma desteği
 - Garanti süresi boyunca altı (6) adede kadar yazılım güncellemesi (müşteri yerinde ve uzaktan)
- Önem Derecesi 1 olan sorunlar için geliştirilmiş yanıt süreleri (yanıt hedefi: 30 dakika içinde)

*Garanti hizmeti tipleri ve hizmet seviyelerinin açıklamaları için *IBM Sınırlı Garanti Bildirimi*'nde "Garanti Hizmeti Tipi" ve "Hizmet Seviyeleri" başlıklı konulara bakın.

Bu ürüne ilişkin *IBM Sınırlı Garanti Bildirimi*'nin kopyasını http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/ adresindeki IBM web sitesinden elde edebilirsiniz. Sınırlı Garanti Bildirimi bu web sitesinde 18 dilde sunulur. Yukarıdaki tabloda, Sınırlı Garanti Bildirimi'nin "Bölüm 3 - Garanti Bilgileri" bölümüne ilişkin ürüne özgü bilgiler yer alır.

Sınırlı Garanti Bildirimi'nin bir kopyasını IBM Satış Temsilcinizden veya IBM yetkili satıcınızdan da edinebilirsiniz. Kanada veya ABD'de IBM için şu numarayı arayabilirsiniz: 1-800-IBM-SERV (veya 1-800-426-7378). Avrupa Birliği (AB), Asya Pasifik ve Güney Amerika ülkelerinde IBM için ilgili ülkedeki IBM ile iletişim kurabilir veya aşağıdaki IBM İnternet web sitesinden IBM'in Dünya Çapındaki İletişim Sorumluları Dizini'ne bakabilirsiniz: <http://www.ibm.com/planetwide/>.

IBM and the IBM logo are trademarks of the IBM Corporation in the United States, other countries, or both.

Printed in USA

© **Copyright IBM Corporation 2016.**

US Government Users Restricted Rights – Use, duplication or disclosure restricted by GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

SC27-8913-02

(1P) P/N: 98Y9343

