



*opciones sin limite*

## **TIPOS DE GARANTÍA LANIX**

### **PARA COMPUTADORES Y NOTEBOOK**

	<b>Plus</b>	<b>1 año</b>	<b>2 años</b>	<b>3 años</b>
Garantía Cooper PC En laboratorio 72 horas tiempo de solución	NA	X	X	X
Garantía Silver PC En terreno con 24 hrs de tiempo de respuesta	X	X	X	X
Garantía Gold PC Tiempo de respuesta 4 horas	X	X	NA	NA

### **PARA SERVIDORES**

	<b>Plus</b>	<b>1 año</b>	<b>2 años</b>	<b>3 años</b>
Garantía Premium Servidor En sitio 24 tiempo de respuesta	X	X	X	X
Garantía Platinum Tiempo de respuesta 4 horas 7x24	NA	X	NA	NA

#### **Garantía Cooper PC.**

La garantía Cooper es una garantía de Hardware, que cubre defectos de fabricación de componentes y defectos en la mano de obra de su producción, con atención en Laboratorio LANIX o Servicio Técnico Autorizado.

#### **Garantía Silver PC**

La garantía Silver es una garantía de Hardware, que cubre defectos de fabricación de componentes y defectos en la mano de obra de su producción, con atención en Terreno, con un tiempo de respuesta de 24 horas y tiempo máximo de solución en 48 horas.

#### **Garantía Gold PC**

La garantía Gold es una garantía de Hardware, que cubre defectos de fabricación de componentes y defectos en la mano de obra de su producción, con atención en Terreno, con un tiempo de respuesta de 4 horas y tiempo máximo de solución en 24 horas.

#### **Garantía Premium Servidor**

La garantía Premium para Servidor es una garantía de Hardware, que cubre defectos de fabricación de componentes y defectos en la mano de obra de su producción, con atención en Terreno, con un tiempo de respuesta de 24 horas y tiempo máximo de solución en 48 horas



*opciones sin limite*

### **Garantía Platinum Servidor**

La garantía Premium para Servidor es una garantía de Hardware, que cubre defectos de fabricación de componentes y defectos en la mano de obra de su producción, con atención en Terreno Express, con un tiempo de respuesta de 4 horas y tiempo máximo de solución en 24 horas, la atención se realiza a solicitud del cliente las 24 horas del día los 7 días de la semana, e incluye recambio operativo del equipo, sólo en modalidad de servicio anual

### **Servicio Plus,**

Servicio de reposición operativa, que consiste en entregar un equipo de reemplazo de similares características mientras se repara o resuelve el problema de una garantía con atención en terreno, este servicio es asociado a las Garantías Silver PC, Gold PC y Premium Servidor, tiene un tiempo de respuesta de 24 horas para el reemplazo.

### **Tiempo de Respuesta**

Se define como tiempo de respuesta al plazo máximo que se compromete para la llegada del técnico en el caso de atenciones en terreno.

Para el caso de atenciones en Laboratorio, se definirá como tiempo de respuesta, el plazo máximo en el cual se deberá entregar el diagnóstico de la falla.

### **Tiempo de Solución**

Se define al tiempo de solución como el plazo máximo en el cual quedará técnicamente resuelto el requerimiento del cliente, ya sea en terreno o en laboratorio.

Rev. Abril de 2006