

# **IBM Mantenimiento de Hardware Guía de Operativa**

## ÍNDICE

1.0	DEFINICIONES.....	3
2.0	DEFINICIÓN DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO .....	3
2.1	SERVICIO DE GARANTÍA BASE (BWS) .....	3
2.2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO BASE (BMS) .....	3
2.3	SERVICIO DE MEJORA DE GARANTÍA (WSU).....	3
2.4	SERVICIO DE MEJORA DE MANTENIMIENTO (MSU).....	3
3.0	UNIDADES REEMPLAZABLES POR EL CLIENTE (URC).....	4
3.1	DEFINICIÓN DE URC.....	4
3.2	URC: SERVICIO DE GARANTÍA.....	4
3.3	URC: SERVICIO DE MANTENIMIENTO .....	4
4.0	MÉTODO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO (SDM).....	4
4.1	MANTENIMIENTO ESTÁNDAR IBM. ....	4
4.2	MANTENIMIENTO IBM NO ESTÁNDAR Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO MULTI-VENDOR.....	6
4.3	SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN TÉCNICA – MÉTODOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
5.0	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	7
5.1	TIPOS DE TIEMPO DE RESPUESTA .....	7
5.2	OBJETIVOS DE TIEMPO DE RESPUESTA.....	8
6.0	COBERTURA HORARIA .....	8
7.0	FORMA DE OPERATIVA.....	8
7.1	GESTIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO DEL CLIENTE .....	8
8.0	NIVELES DISPONIBLES DE SERVICIO .....	9
8.1	TABLA DE NIVELES DE SERVICIO ESTÁNDAR .....	10

## 1.0 Definiciones

**Brand de IBM** es la división de IBM responsable del desarrollo y de la comercialización de un Producto IBM.

**ITS** es la división de Servicios de IBM "Integrated Technology Services".

## 2.0 Definición de Garantía y Mantenimiento

### 2.1 Servicio de Garantía Base (BWS)

El Servicio de Garantía Base para un tipo/modelo determinado de máquina lo fija la Brand de IBM responsable, a partir de un grupo predefinido de opciones de Servicio de Garantía Base. Cada opción de servicio de garantía base es definida por la combinación de:

- la duración del servicio de garantía (un año, tres años)
- el período de cobertura en días y horas por semana (cobertura horaria)
- un Método de Prestación de Servicio aplicable (SDM)
- un tipo y nivel de tiempo de respuesta (Ej. un objetivo de tiempo de respuesta para entrega de piezas)

Únicamente se permite una opción de Servicio de Garantía Base para un tipo/modelo de máquina.

### 2.2 Servicio de Mantenimiento Base (BMS)

El Servicio de Mantenimiento Base para un tipo/modelo determinado de máquina lo fija el Grupo de Planificación de Servicios ITS, a partir de un grupo predefinido de opciones de Servicio de Mantenimiento Base. Cada opción de Servicio de Mantenimiento Base está definida por la combinación de:

- el período de cobertura en días y horas por semana (cobertura horaria)
- un Método de Prestación de Servicio aplicable (SDM)
- un tipo y nivel de tiempo de respuesta (Ej. un objetivo de tiempo de respuesta para un técnico in-situ)

Únicamente se permite una opción de Servicio de Mantenimiento Base para un tipo/modelo de máquina.

El Servicio de Garantía Base es el punto de partida para el Servicio de Mantenimiento Base.

### 2.3 Servicio de Mejora de Garantía (WSU)

El Servicio de Mejora de Garantía mejora el nivel de servicio del Servicio de Garantía Base asociado al tipo/modelo de la máquina. El Servicio de Mejora de Garantía puede incluir uno o varios de los siguientes elementos:

- extensión de cobertura horaria
- mejora del Método de Prestación del Servicio (SDM)
- nivel superior del objetivo de tiempo de respuesta

✓ El periodo del Servicio de Mejora de Garantía finaliza al mismo tiempo que el Servicio de Garantía Base.

### 2.4 Servicio de Mejora de Mantenimiento (MSU)

El Servicio de Mejora de Mantenimiento mejora el nivel de servicio del Servicio de Mantenimiento Base asociado al tipo/modelo de la máquina. El Servicio de Mejora de Mantenimiento puede incluir uno o varios de los siguientes elementos:

- extensión de cobertura horaria
- mejora del Método de Prestación del Servicio (SDM)
- nivel superior del objetivo de tiempo de respuesta

- ✓ La duración del Servicio de Mejora de Mantenimiento debe ser como mínimo de 1 año y debe finalizar al mismo tiempo que el Servicio de Mantenimiento Base.

**Nota para ServicePacs:** algunos ServicePacs integran Servicio de Mejora de Garantía y Servicio de Mejora de Mantenimiento, como opciones de Garantía (WAMOs). Una cantidad muy limitada de estos WAMO ServicePacs está disponible en el momento del anuncio del producto y se diseñan para aplicar a máquinas de Gran Volumen Fácilmente Configurables (HVEC).

## **3.0 Unidades Reemplazables por el Cliente (URC)**

### **3.1 Definición de URC.**

Unidades Reemplazables por el Cliente (URCs) son componentes de máquina que pueden ser reemplazadas por personal no técnico. IBM identifica las URCs como Tier 1 o Tier 2. Para URCs Tier 1, durante el período de garantía el cliente es responsable del reemplazo de una unidad averiada por la unidad de reemplazo suministrada por IBM. Para URCs Tier 2, el cliente puede instalarla él mismo o solicitar a IBM que lo haga, sin cargo alguno, bajo el servicio de garantía de la máquina. La información y las instrucciones de reemplazo de las URCs se facilitan con la máquina y se pueden solicitar en cualquier momento a IBM.

El reemplazo de URCs por IBM bajo Servicio de Mantenimiento depende del Método de Prestación del Servicio adquirido por el cliente.

### **3.2 URC: Servicio de Garantía**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, y la identificación del componente averiado es una URC obligatoria (URC Tier ), IBM enviará una URC al cliente para que éste la reemplace. Si IBM diera instrucciones al cliente para la devolución de la URC defectuosa, el cliente es responsable de devolverlo a IBM de acuerdo a las instrucciones de IBM. Si el cliente no devolviera la URC defectuosa, según las instrucciones de IBM, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que el Cliente reciba la URC que reemplaza a la defectuosa, IBM podrá facturar al cliente por esta URC.

El mismo proceso es aplicable para CRU opcionales (Tier 2 CRU), al menos que el cliente haya solicitado a IBM, bajo el servicio de garantía, que realice la reparación.

### **3.3 URC: Servicio de Mantenimiento**

Si la máquina contiene una o más URCs, el cliente puede seleccionar un servicio de mantenimiento que incluya el reemplazo de las URCs o un servicio donde el cliente es el responsable de su reemplazo. Si el cliente reemplaza las URCs, entonces el método de prestación del servicio se define como "Limitado". El proceso de entrega y retorno es tal como se indica más arriba, en "URC: Servicio de Garantía". Para una máquina compuesta totalmente de URCs el método de prestación del servicio es Reemplazo de Unidad por el Cliente.

## **4.0 Método de Prestación de Servicio (SDM)**

### **4.1 Mantenimiento Estándar IBM.**

#### **Reemplazo de Unidad por el Cliente (CUR) – Reparación realizada por el Cliente -**

Si la máquina está totalmente compuesta por URCs y no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, entonces IBM enviará una URC al cliente para que éste la reemplace, tal como se describe en la sección Unidades Reemplazables por el Cliente.

### **Centro de Reparación transporte por Cliente (CCR) – Reparación realizada en Centro de Servicios IBM -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, el Cliente es responsable de desconectar y entregar la máquina averiada en un local (almacén o Centro de Servicios) designado por IBM. Cuando la máquina ha sido reparada por IBM, el Cliente es responsable de su retirada del local designado por IBM y de su reactivación. Las máquinas con este tipo de servicio solamente se aceptan durante las horas de apertura de los locales designados por IBM, de Lunes a Viernes, excepto días festivos de ámbito nacional.

Nota: Este servicio incluye el reemplazo de componentes URC, Tier 1 y Tier 2, por IBM.

### **Centro de Reparación “Limitado”, transporte por Cliente (CCL) – Reparación realizada en Centro de Servicios IBM, excluyendo URCs -**

Este servicio es el mismo que el anterior “CCR”, pero el Cliente es responsable del reemplazo de URCs Tier 1.

### **Centro de Reparación transporte por Mensajero IBM (ICR) – Reparación realizada en Centro de Servicios IBM -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, un mensajero designado por IBM recogerá y devolverá la máquina reparada a los locales del Cliente. El Cliente es responsable de desconectar y reactivar la máquina.

Nota: Este servicio incluye el reemplazo de componentes URC, Tier 1 y Tier 2, por IBM.

### **Centro de Reparación “Limitado” transporte por Mensajero IBM (ICL) – Reparación realizada en Centro de Servicios IBM, excluyendo CRUs -**

Este servicio es el mismo que el anterior “ICR”, pero el Cliente es responsable del reemplazo de URCs Tier 1.

### **Intercambio in-situ por el Cliente (COE) – Intercambio de máquina por el Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, se enviará a los locales del Cliente una máquina en buen estado de funcionamiento para que el Cliente proceda a su sustitución. El Cliente es responsable de desconectar la máquina averiada, activar la máquina de reemplazo y devolver la máquina averiada a IBM de acuerdo con las instrucciones de IBM. Si cliente no devuelve la máquina averiada, siguiendo las instrucciones de IBM, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que el cliente reciba la máquina de sustitución, IBM puede facturar al cliente la sustitución.

### **Intercambio por Mensajero IBM (ICE) – Intercambio de máquina en locales del Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, un mensajero designado por IBM intercambiará la máquina averiada por una máquina en buen estado de funcionamiento. El Cliente es responsable de desconectar la máquina averiada y reactivar la máquina de reemplazo.

### **Intercambio in-situ por IBM (IOE) – Intercambio in-situ de máquina en locales del Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, un representante de IBM intercambiará la máquina averiada por una máquina en buen estado de funcionamiento. El representante de IBM desconectará la máquina averiada y reactivará la máquina de reemplazo.

### **Reparación in-situ por IBM en los locales del Cliente (IOR) – Reparación realizada en los locales del Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, la reparación será realizada por un representante de IBM en los locales del Cliente.

Nota: Este servicio incluye el reemplazo de componentes URC, Tier 1 y Tier 2, por IBM.

### **Reparación “Limitada” in-situ por IBM en los locales del Cliente (IOL) – Reparación realizada en los locales del Cliente, excluyendo CRUs -**

Este servicio es el mismo que el anterior “IOR”, pero el Cliente es responsable del reemplazo de URCs Tier 1.

## **4.2 Mantenimiento IBM no Estándar y Servicios de Mantenimiento Multi-vendor**

### **Servicio de Reparación IBM solo Piezas (IPR) – reemplazo de piezas en locales del Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, una pieza IBM o no-IBM se enviará a los locales del Cliente para su reemplazo por el personal cualificado del Cliente o por el personal contratado por el Cliente.

### **Servicio de Reparación IBM solo Mano de Obra (ILR) – reparación en locales del Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, la labor de reparación será realizada por un representante de IBM en los locales del Cliente. Las piezas serán facilitadas por el Cliente o por terceros contratados por el Cliente.

Nota: Las Especificaciones de Trabajo de IBM identifican la provisión de piezas como una responsabilidad del Cliente.

**Commentaire [I1]:** Need to remind when considering in SoW

### **Reparación centralizada in-situ por Volumen (ORV) – reparación realizada en el local central del Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, entonces la máquina permanecerá en el local central del Cliente. Cuando la cantidad de máquinas a reparar alcance un volumen definido, el Cliente programará con IBM la reparación de las mismas. Esta actividad será realizada por un representante de IBM en el local central del Cliente. Bajo este servicio, IBM instalará URCs Tier 1 y Tier 2.

### **Reparación centralizada in-situ por Fecha (ORD) - R - reparación realizada en el local central del Cliente -**

Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, ésta permanecerá en el local central del Cliente. La reparación será realizada por un representante de IBM en el local central del Cliente acordado por el Cliente e IBM, durante una misma franja horaria, por ejemplo, semanalmente, los lunes de 14:00 a 17:00 h. Bajo este servicio, IBM instalará URCs Tier 1 y Tier 2.

## **4.3 Servicios de Transformación Técnica – Métodos de Prestación del Servicio**

Screening significa comprobar que el cliente tiene derecho a la prestación de servicio en la máquina averiada.

### **Servicio de Reparación de un Tercero en llamadas previamente comprobadas por IBM- reparación realizada por un Tercero -**

La llamada de servicio llega del Tercero para que IBM realice la comprobación (Screening). Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, la reparación será realizada por un Tercero en los locales del Cliente.

### **Servicio de Reparación IBM (sólo mano de obra) en llamadas previamente comprobadas por un Tercero. – reparación realizada en locales del cliente**

La llamada de servicio llega a IBM procedente del Tercero, una vez comprobada por el Tercero (Screening)- Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, la reparación será realizada por un representante de IBM en los locales del Cliente. Las piezas serán facilitadas por el Cliente o por terceros contratados por el Cliente.

IBM es únicamente responsable de proporcionar el servicio de reparación in-situ (mano de obra).

### **Servicio de Reparación IBM (mano de obra y piezas) en llamadas previamente comprobadas por un Tercero. – reparación realizada en locales del cliente -**

La llamada de servicio llega a IBM procedente del Tercero, una vez comprobada por el Tercero (Screening). Si la máquina no puede ser reparada con la ayuda del soporte remoto de IBM, la reparación será realizada por un representante de IBM en los locales del Cliente. IBM es responsable de proporcionar el servicio de reparación completa in-situ (piezas y mano de obra).

## **5.0 Tiempos de Respuesta**

Un tiempo de respuesta especifica la duración de la respuesta de un servicio. El tiempo de respuesta proporciona al Cliente una indicación de la duración media - para servicios estándar - o bien una duración máxima – para servicios con compromiso -.

El tiempo de respuesta se calcula dentro de la cobertura horaria aplicable para el servicio, sin tener en cuenta la hora de llamada del cliente, modalidad de llamada o sistema utilizado.

Los Tiempos de Respuesta dependen de la hora en la que se registra la que la petición de servicio. El Registro de Última Llamada (LCR) indica la hora máxima a la cual IBM puede registrar una llamada a fin de realizar el nivel definido de servicio (véase sección 8 para aplicación).

### **5.1 Tipos de Tiempo de Respuesta**

Para un determinado Método de Prestación de Servicio pueden aplicarse uno o varios de los siguientes tipos de tiempo de respuesta:

**Tiempo de Contacto (CNT)** es el período de tiempo desde que la solicitud de servicio del Cliente es registrada en el Sistema de Gestión de Llamadas de IBM hasta que un representante cualificado de IBM contacta con el Cliente, como primer paso para la determinación o resolución del problema.

**Tiempo de Respuesta In-situ (ORT) – del representante del servicio y piezas** - es el período de tiempo desde que la solicitud de servicio del Cliente es registrada en el Sistema de Gestión de Llamadas de IBM hasta que un representante del servicio llega al local del Cliente para la reparación/intercambio de la máquina (para servicios IOR/IOE) o hasta la llegada del mensajero al local del Cliente para la sustitución de la máquina averiada (para servicio ICE).

**Tiempo de Reparación (FXT)** es el período de tiempo desde que la solicitud de servicio del Cliente es registrada en el Sistema de Gestión de Llamadas de IBM hasta el restablecimiento de la máquina averiada, en buenas condiciones operativas (IOR).

**Tiempo de Devolución (TAT)** es el período de tiempo entre:

- i) que el Cliente deposita la máquina averiada en un local designado por IBM y la disponibilidad de la máquina reparada para su recogida por el Cliente en el local designado (para servicios CCR); o
- ii) el final de la determinación del problema de la solicitud de servicio, realizado por el Centro de Soporte IBM, y la devolución de la máquina reparada al local del Cliente (para servicios ICR).

**Tiempo de Llegada de Piezas (PAT)** es el período de tiempo desde que la solicitud de servicio del Cliente es registrada en el Sistema de Gestión de Llamadas de IBM hasta la llegada de la pieza, necesaria para la reparación de la máquina averiada, en el local del Cliente.

**Tiempo de Reacción al Tercero (representante de servicio IBM asignado) (VTF)** es el período de tiempo desde que la solicitud de servicio del Tercero es registrada en el Sistema de Gestión de Llamadas de IBM hasta que se le comunica al Tercero la asignación de un representante de servicio IBM.

## 5.2 Objetivos de Tiempo de Respuesta

**Tiempo de Respuesta Estándar (sin compromiso).** Para servicios estándar el tiempo de respuesta indica la duración media de una respuesta de servicio. La duración de una respuesta de servicio se calcula en días laborables tal como se indica a continuación:

- ✓ **SBD** : Mismo Día Laborable
- ✓ **NBD** : Siguiendo Día Laborable
- ✓ **2BD** : Segundo Día Laborable
- ✓ **XBD**: Otros X Días Laborables

Nota: cuando un Objetivo de Tiempo de Respuesta SBD se combina con Cobertura Horaria 7x24 (ver sección 6), se aplican exclusiones específicas a llamadas del cliente registradas después de las 18.00. Estas llamadas serán atendidas en un promedio de 6 horas de respuesta en vez del Mismo Día Laborable.

**Tiempos de Respuesta Comprometidos.** Los Tiempos de Respuesta Comprometidos se contratan mediante un suplemento aparte, en el que se definen los importes a pagar por IBM si no se cumple el tiempo de respuesta comprometido. Los Tiempos de Respuesta Comprometidos sólo están disponibles para los tipos de Tiempo de Respuesta de CNT, ORT y FXT. Los Tiempos de Respuesta Comprometidos disponibles son los siguientes:

- ✓ 4, 6, 8 o 12 horas para compromiso de Tiempo de Reparación.
- ✓ 3, 4, 6 o 8 horas para compromiso de Tiempo de Respuesta In-situ.
- ✓ 0.5, 1 o 2 horas para compromiso de Tiempo de Contacto.

## 6.0 Cobertura Horaria

La Cobertura Horaria define las horas de funcionamiento de IBM durante las cuales se proporciona el soporte de mantenimiento, según el nivel de servicio acordado. Independientemente de la Cobertura Horaria definida, el cliente tiene derecho a solicitar un servicio 7x24, vía voz o medios electrónicos, aunque IBM sólo responderá a esta solicitud de servicio durante la Cobertura Horaria aplicable.

La Cobertura Horaria está basada en la zona horaria del país donde está ubicada la máquina. Las horas de inicio y finalización de la Cobertura Horaria pueden variar dependiendo del país en función del horario local.

### **Cobertura 5x9**

5 días a la semana, 9 horas al día (lunes a viernes, excepto días festivos de ámbito nacional);

### **Cobertura 5x11**

5 días a la semana, 11 horas al día (lunes a viernes, excepto días festivos de ámbito nacional);

### **Cobertura 6x18**

6 días a la semana, 18 horas al día (lunes a sábado, excepto días festivos de ámbito nacional);

(Nota: Ciertos países pueden definir diferentes días para esta cobertura);

### **Cobertura 7x24**

7 días a la semana, 24 horas al día (365 días al año).

## 7.0 Forma de Operativa

### 7.1 Gestión de una Solicitud de Servicio del Cliente

Una solicitud de servicio recibida por IBM es registrada en el Sistema de Gestión de Llamadas de IBM y, después de verificar el servicio contratado, es dirigida al Centro de Soporte apropiado. IBM realizará la determinación del problema de forma remota. IBM requerirá ayuda del Cliente en la realización de actividades que puedan ser necesarias para la determinación del problema. El objetivo de la determinación del problema es identificar si el problema reside en la máquina IBM cubierta por el servicio contratado o en otras máquinas o software. Si el resultado de la determinación del problema es que la máquina averiada está cubierta por el servicio contratado, se iniciará el servicio

de reparación de acuerdo al Código de Nivel de Servicio contratado, según se define en la siguiente sección.

## **8.0 Niveles Disponibles de Servicio**

La tabla siguiente define los niveles de servicio disponibles. Los niveles de servicio son una combinación de Método de Prestación del Servicio, tipo y objetivo de Tiempo de Respuesta, y Cobertura Horaria.

La disponibilidad y aplicación de un nivel de servicio para un producto puede variar según el país.

## 8.1 Tabla de Niveles de Servicio Estándar

Método de Prestación de Servicio, Objetivo y Tipo de Tiempo de Respuesta.	Cobertura Horaria
<b>Reparación con Entrega/Devolución a cargo del Cliente</b>	
Reparación con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Siguiente Día Laborable	5x9
Reparación con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Segundo Día Laborable	5x9
Reparación con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Tercer Día Laborable	5x9
Reparación con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Quinto Día Laborable	5x9
<b>Reparación Limitada con Entrega/Devolución a cargo del Cliente</b>	
Reparación Limitada con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Siguiente Día Laborable	5x9
Reparación Limitada con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Segundo Día Laborable	5x9
Reparación Limitada con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Tercer Día Laborable	5x9
Reparación Limitada con Entrega/Devolución a cargo del Cliente, Devolución Quinto Día Laborable	5x9
<b>Reparación por Mensajero IBM</b>	
Reparación por Mensajero IBM, Devolución Tercer Día Laborable	5x9
Reparación por Mensajero IBM, Devolución Cuarto Día Laborable	5x9
<b>Reparación Limitada por Mensajero IBM</b>	
Reparación Limitada por Mensajero IBM, Devolución Tercer Día Laborable	5x9
Reparación Limitada por Mensajero IBM, Devolución Cuarto Día Laborable	5x9
<b>Reemplazo de Unidad por el Cliente</b>	
Reemplazo de Unidad por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Reemplazo de Unidad por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Reemplazo de Unidad por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18
Reemplazo de Unidad por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable	7x24
Reemplazo de Unidad por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Segundo Día Laborable	5x9
Reemplazo de Unidad por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Segundo Día Laborable	5x11
Reemplazo de Unidad por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Segundo Día Laborable	6x18
<b>Intercambio in-situ por el Cliente</b>	
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x9
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x11
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 18:00	6x18
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable	7x24
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18
Intercambio in-situ por el Cliente, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable	7x24
<b>Intercambio por Mensajero IBM</b>	
Intercambio por Mensajero IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x9
Intercambio por Mensajero IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x11
Intercambio por Mensajero IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 18:00	6x18
Intercambio por Mensajero IBM, Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Intercambio por Mensajero IBM, Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Intercambio por Mensajero IBM, Tiempo de Respuesta Siguiente Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18
Intercambio por Mensajero IBM, Tiempo de Respuesta Segundo Día Laborable	5x9

<b>Intercambio in-situ por IBM</b>	
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x9
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x11
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 18:00	6x18
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable	7x24
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18
Intercambio in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Segundo Día Laborable	5x9
<b>Reparación in-situ por IBM</b> (Tiempo de Respuesta in-situ calculado desde determinación del problema)	
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta 4 horas desde determinación de problema	5x11
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta 4 horas desde determinación de problema	7x24
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable desde determinación de problema	5x9
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable, Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x9
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable, Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x11
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable, Registro Última Llamada Máximo 18:00	6x18
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable	7x24
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18
Reparación in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable	7x24
<b>Reparación "Limitada" in-situ por IBM</b>	
Reparación "Limitada" in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x9
Reparación "Limitada" in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x11
Reparación "Limitada" in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 18:00	6x18
Reparación "Limitada" in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable	7x24
Reparación "Limitada" in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Reparación "Limitada" in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Reparación "Limitada" in-situ por IBM, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18
<b>Reparación centralizada in-situ por Volumen IBM</b>	
Reparación centralizada in-situ por Volumen, Tiempo de Respuesta Segundo Día Laborable	5x9
<b>Reparación centralizada in-situ por Fecha IBM</b>	
Reparación centralizada in-situ por Fecha, Tiempo de Respuesta Segundo Día Laborable	5x9
<b>Reparación IBM solo Mano de Obra</b>	
Reparación solo Mano de Obra, in-situ, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x9
Reparación solo Mano de Obra, in-situ, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x11
Reparación solo Mano de Obra, in-situ, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 18:00	6x18
Reparación solo Mano de Obra, in-situ, Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable	7x24
Reparación solo Mano de Obra, in-situ, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Reparación solo Mano de Obra, in-situ, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Reparación solo Mano de Obra, in-situ, Tiempo de Respuesta Siguiete Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18

<b>Reparación IBM solo Piezas</b>	
Reparación solo Piezas, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x9
Reparación solo Piezas, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 12:00	5x11
Reparación solo Piezas, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	6x18
Reparación solo Piezas, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	7x24
Reparación solo Piezas, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x9
Reparación solo Piezas, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 15:00	5x11
Reparación solo Piezas, Llegada Pieza Tiempo de Respuesta Mismo Día Laborable Registro Última Llamada Máximo 20:00	6x18

Fin del documento