



Boletín de marketing de servicios

Se anuncia la suspensión de los servicios de mantenimiento, soporte para firmware y piezas de repuesto para productos selectos

Fin de la vida útil para el período de 2021 a 2026

Noviembre de 2021

Fin de la vida útil de productos selectos para el período de 2021 a 2026

Descripción

Mediante este anuncio, se notifican los planes de Lexmark de suspender los servicios en productos selectos que ya no se fabrican ni comercializan para el período de 2021 a 2026.

Proporcionar una perspectiva a 5 años garantiza que los clientes y el personal de Lexmark tengan tiempo suficiente a fin de anticipar la suspensión de los servicios de los productos afectados, incluidos los servicios de mantenimiento, soporte para firmware y piezas de repuesto, y puedan prepararse para ella.

Fin de los servicios de mantenimiento (EOMS)

Los servicios de mantenimiento se interrumpirán en los tipos de equipos y modelos que se indican a partir de la fecha de entrada en vigencia del fin de los servicios de mantenimiento (EOMS, por sus siglas en inglés). Los servicios de mantenimiento incluyen todas las ofertas de servicio de Lexmark y la reparación por incidentes.

Las ventas o renovaciones de garantía extendida de Lexmark u otros contratos de servicio de los productos afectados se prorratearán de manera tal que el vencimiento del contrato se produzca en la fecha de entrada en vigencia de EOMS o antes de la misma. No se aceptarán nuevos contratos que obliguen a Lexmark a prestar servicios de mantenimiento más allá de la fecha de entrada en vigencia del EOMS.

Si la interrupción de los servicios de mantenimiento se produce antes del vencimiento de un contrato existente de Lexmark, se debe proporcionar a los clientes una notificación anticipada de la cancelación del contrato a partir de la fecha de entrada en vigencia del EOMS, en conformidad con los términos del contrato de servicio.

Los servicios de capacitación se interrumpirán en los tipos de equipos y modelos que se indican a partir de la fecha de entrada en vigencia del EOMS. Entre los servicios de capacitación, se incluyen las capacitaciones sobre mantenimiento guiadas por instructor o en computadora, los exámenes de capacitación sobre mantenimiento para la certificación de garantía, los resultados de exámenes y los informes de exámenes. En función de la disponibilidad de los productos y la plataforma de capacitación, es posible que la capacitación en mantenimiento guiada por instructor o con computadora de los productos afectados esté disponible, con un pago de por medio, si el cliente la solicita.

Se suspenderá la asistencia telefónica para los tipos y modelos de equipos que se indican a partir de la fecha de entrada en vigencia del EOMS.

Soporte para firmware

El soporte para firmware se suspenderá para los tipos y modelos de equipos que se indican a partir de la fecha de entrada en vigencia del firmware. El soporte para firmware incluye correcciones de seguridad y de errores, y asistencia telefónica.

Es posible que Lexmark limite el soporte de firmware antes suspenderlo por completo. El soporte para firmware solo incluye correcciones de seguridad.

Fin de soporte de piezas (EOPS)

Las piezas de repuesto estarán obsoletas y Lexmark ya no las proveerá para los productos afectados a partir de la fecha de entrada en vigencia del EOPS.

Lexmark puede tener un número limitado de piezas disponibles para productos con soporte de piezas limitado después de la fecha de fin del servicio de mantenimiento. Aunque es muy probable que haya disponibles piezas para consumibles (es decir, fusores, kits de mantenimiento y unidades de transferencia de imagen [ITU]), todos los pedidos de piezas de repuesto están sujetos a disponibilidad.

Tipos de equipos Lexmark y modelos de equipos afectados por este anuncio de 2021

Servicios: Servicios de mantenimiento, piezas de repuesto, formación de servicios y asistencia de llamadas

Soporte para firmware: correcciones de seguridad, correcciones de errores y asistencia de llamadas

Piezas: piezas de repuesto (unidad reemplazable por el cliente, unidad reemplazable en el terreno y kits de mantenimier

Clave:

	asistencia disponible (hasta fin de año)
	Disponibilidad limitada del soporte (hasta fin de año)
	Asistencia interrumpida (inicio del año)

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2021	2022	2023	2024	2025	2026
7013	23x, 43x	X26x/X36x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7014	43x, 63x	X46x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
4513	2x, 4x y 6x	E260/E360/E46x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7500	xxx	X85x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
25xx	1xx	25xx	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2021	2022	2023	2024	2025	2026
4061	0xx, 2xx y 4xx	T64x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7002	0xx, 1xx	X64x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7500	4xx, 6xx y 8xx	X86x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2021	2022	2023	2024	2025	2026
4062	0xx, 2xx y 4xx	T65x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
4062	6xx	T656	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7462	0xx, 2xx, 4xx, 6xx	X65x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
5026	3xx y 5xx	C74x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7526	5xx, 7xx	X74x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
5041	0xx	C925	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7541	03x	X925	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
4036	31x	MX6500e	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
25xx	5xx	25xx+	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2021	2022	2023	2024	2025	2026
5062	2xx	C792	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7562	4xx	X792	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
5058	03x	C950	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7558	0xx, 2xx y 4xx	X95x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2021	2022	2023	2024	2025	2026
5027	2XX, 4XX, 6XX	CS31x/CS41x/CS51x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						
7527	2XX, 4XX, 6XX	CX31x/CX41x/CX51x	Servicios						
			Firmware						
			Piezas						

Información administrativa

Marcas comerciales y avisos de derecho de autor

© 2021 Lexmark International, Inc. Todos los derechos reservados.

Lexmark y el logotipo de Lexmark son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lexmark International, Inc. en Estados Unidos o en otros países. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.