



SERVICIOS ESSENTIAL PARA SISTEMAS MOTOTRBO™

SOPORTE CUANDO LO NECESITE, SIEMPRE

Ante eventos imprevistos en su red y sus sistemas de radiocomunicaciones, los Servicios Essential le brindan acceso a recursos y equipos de soporte técnico para detección y solución de problemas de operación y mantenimiento. Dos niveles de soporte con la flexibilidad suficiente para adaptarse a sus necesidades.

ESSENTIAL

SOPORTE PARA SUS TÉCNICOS CUANDO LO REQUIERAN

Obtenga el soporte técnico que necesita con una llamada. Nuestros especialistas de sistemas están disponibles 8 horas al día, 5 días a la semana, de lunes a viernes, y 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, para casos de severidad 1. Estos especialistas altamente preparados podrán ayudarlo a detectar y solucionar problemas en su red y en su sistema. También se incluyen dos (2) días de Soporte Técnico de Sistemas Motorola Solutions en Campo –disponible durante todo el período de vigencia del contrato– para cualquier eventualidad que pudiera surgir posterior a la implementación.

MEJORE SUS OPERACIONES CON ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

Las actualizaciones periódicas de software lo ayudan a proteger su red, a mejorar sus operaciones y entregarle las más recientes funcionalidades a fin de prolongar la vida útil de su sistema MOTOTRBO y asegurar que éste opere a su máximo performance. Invierta en actualizaciones planificadas y minimice todo tipo de costos imprevistos e interrupciones de servicio contando con la asistencia de Motorola Solutions en todo el proceso.

Las actualizaciones de software aplican para todos los componentes Motorola Solutions de su red. Todas las versiones de software son pre-testeadas y certificadas en Laboratorios de Motorola, en sistemas muy similares al suyo, a fin de garantizar un máximo nivel de funcionalidad y compatibilidad con su red para así mitigar cualquier impacto en el desempeño. Una vez validado el software, puede descargarlo e instalarlo cuando lo desee.

ESSENTIAL PLUS

MINIMICE LAS INTERRUPCIONES DE SERVICIO

Además de los Servicios Essential, los Servicios Essential Plus le ofrecen un nivel más de soporte para ayudarlo a minimizar el tiempo de inactividad imprevisto.

Nuestro servicio de reparación de hardware de red cubre todos los equipos de infraestructura manufacturados por Motorola Solutions. Nuestros técnicos capacitados en fábrica y debidamente certificados por Motorola Solutions detectan y solucionan problemas, analizan, prueban y reparan sus equipos en nuestras instalaciones centralizadas. Tendrá acceso a un soporte confiable, especializado y de alta calidad que le brindará una rápida respuesta. Un servicio de reparación y diagnóstico oportuno y preciso le garantiza que todos los equipos que nos envíe serán reprogramados según las especificaciones de fábrica y que podrán ser reintegrados a sus sistema sin impacto y manteniendo el nivel de desempeño esperado.





VISIBILIDAD EN INFORMACIÓN CRÍTICA DE SISTEMA Y SERVICIOS

Los Servicios Essential incluyen acceso al portal MyView para información del sistema y el estado de la prestación de los servicios a fin de ayudar a tomar decisiones más inteligentes, más rápidamente y de manera proactiva, para mantener su red funcionando sin complicaciones y de manera eficiente.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

- Información de prestación de servicios
- Informes históricos
- Información de activos

INIGUALABLE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CENTRO DE SOPORTE DE SOLUCIONES

Nuestro objetivo es ayudarlo a maximizar la disponibilidad de su sistema. Con solo una llamada a nuestro Centro de Soporte de Soluciones, se comunica directamente con nuestros expertos, quienes responderán todas sus preguntas y lo ayudarán a detectar y solucionar cualquier problema. Este equipo de profesionales dedicados tiene acceso a una base de soluciones documentadas y reproducibles, y a laboratorios con todo tipo de maquetas de sistemas MOTOTRBO, en todas sus arquitecturas, lo que les permite recrear sus condiciones específicas para optimizar el proceso de detección y solución de problemas. Confíe en un único punto de contacto para todos sus requerimientos de servicio y reparación.

CENTRO DE REPARACIONES DE VANGUARDIA

El centro de reparaciones de Motorola Solutions le permite desarrollar economías de escala que solo un centro de servicios centralizado puede ofrecer. Nuestros procedimientos con certificación ISO 9001 y TL 9000 garantizan que sus equipos sean restablecidos rápidamente en conformidad con los más altos estándares de calidad. En nuestros laboratorios de pruebas replicamos su red para reproducir y analizar el problema en pos de proponer la mejor solución posible. Técnicos debidamente capacitados y certificados emplean sofisticados equipos de prueba automatizados para analizar, aislar y reparar sus equipos.

DATOS GENERALES

SERVICIOS	ESSENTIAL	ESSENTIAL PLUS
Reparación de hardware de red		
Actualizaciones de software		
Dos días de soporte a cargo de tecnólogos de sistemas de Motorola Solutions		
Soporte técnico 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, para casos de severidad 1		
Soporte técnico 8 horas al día, 5 días a la semana		

GARANTICE LA CONTINUIDAD Y LA DISPONIBILIDAD. MEJORE LA PRODUCTIVIDAD. REDUZCA EL RIESGO.



Confíe en nosotros. Lo ayudamos a alcanzar sus metas de desempeño con el nivel de servicio que necesita para sus sistemas, dispositivos y aplicaciones. Cada paquete ofrece un nivel de soporte diferente, haciendo que el riesgo y la responsabilidad corran por cuenta de Motorola Solutions.

Para más información, visite www.motorolasolutions.com/services



Los paquetes de servicios cubren infraestructura MOTOTRBO. No incluyen dispositivos MOTOTRBO.

Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 EE.UU. motorolasolutions.com

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y son utilizadas bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. © 2017 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados. 05-2017