



SERVIÇOS DIMETRA EXPRESS

GARANTA A CONTINUIDADE • MELHORE A PRODUTIVIDADE •
REDUZA O RISCO

Em caso de um imprevisto na rede de seu cliente, os serviços Essencial e Advanced oferecem acesso a recursos e equipamentos de suporte técnico para detecção e solução de problemas e manutenção eficiente. Potencialize seu desempenho com o nível de serviço adequado.

ESSENCIAL

SUPOORTE PARA TÉCNICOS QUANDO FOR NECESSÁRIO

Uma simples chamada a nosso Centro de Suporte de Soluções é suficiente para que nossos engenheiros especializados diagnostiquem e resolvam qualquer problema de rede. Esta equipe de profissionais dedicados tem acesso a soluções documentadas e repetíveis, e a laboratórios, permitindo-lhes recriar suas condições para otimizar o processo de detecção e solução de problemas.

MELHORE SUAS OPERAÇÕES COM ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

As atualizações regulares de software ajudam você a proteger as redes de seus clientes e a melhorar suas operações a fim de prolongar a vida útil do seu sistema MOTOTRBO. Invista em atualizações de software planejadas e minimize qualquer tipo de custo imprevisto e interrupções de serviço.

As atualizações de software são aplicáveis a todos os componentes Motorola Solutions da rede. Todas as versões de software são pré-testadas e certificadas a fim de garantir um máximo nível de funcionalidade e compatibilidade com as redes de seus clientes para mitigar qualquer impacto no desempenho. Depois de validado o software, você pode baixá-lo e instalá-lo quando estiver pronto.

ESSENCIAL PLUS

MINIMIZE AS INTERRUPTÕES DE SERVIÇO

Contamos com uma equipe de engenheiros certificados disponíveis às 24 horas do dia, os 7 dias da semana, para detectar e resolver qualquer falha crítica imprevista que pudesse afetar a continuidade operacional do sistema. Diagnóstico e resolução oportuna e de alta precisão que garantem o restabelecimento dos sistemas a cargo de um suporte especializado no qual você pode confiar.

ADVANCED

ATUALIZE SUA TECNOLOGIA de MANEIRA EFICIENTE

Estenda a vida útil dos sistemas DIMETRA Express de seus clientes com substituição de software e servidor. Obtenha as atualizações de rede requeridas para mantê-las funcionando com o máximo nível de suporte da Motorola Solutions.

Com Atualizações de Rede é você que tem o controle. Oferece um método rentável para a manutenção dos sistemas de seus clientes e, com ciclos de atualização de tecnologia integrados, prepara os sistemas para o futuro.

SERVIÇOS DE SUPORTE ADICIONAL

A qualquer um dos pacotes de serviços Essencial ou Advanced pode ser-lhe adicionado suporte de Reparo de hardware de rede, o qual oferece a tranquilidade de saber que qualquer falha que pudesse acontecer nos seus equipamentos vai ser reparada com os mais altos padrões de qualidade.

Reparo de hardware de rede opcional para qualquer equipamento fabricado pela Motorola Solutions e certos provedores selecionados. Um serviço de reparo e diagnóstico oportuno e preciso que garante que todos os equipamentos que você nos enviar serão reprogramados segundo as especificações de fábrica, com a instalação de firmware inicial incluída.

Reparo de hardware de rede com Substituição Avançada opcional agiliza o despacho de peças de reposição perante uma falha crítica no sistema.





EXCEPCIONAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CENTRO DE SUPORTE DE SOLUÇÕES

O nosso objetivo é ajudar você a maximizar o tempo de funcionamento e a disponibilidade de seu sistema. Confie em nós para todas suas necessidades de serviço e reparo. O nosso Centro de Suporte de Soluções é a pedra angular de nossas áreas de prestação de serviços e atendimento ao cliente a cargo de engenheiros com ampla experiência em sistemas. Inclui nossos Centros de Operações de Rede e Segurança (NOC/SOC) com certificação ISO 9001 e padronizados globalmente, que aproveitam as plataformas de serviços comuns para monitoramento remoto de eventos, gerenciamento e resolução de problemas a fim de minimizar o tempo de inatividade e as interrupções.

A Motorola está permanentemente investindo em recursos, bem como em sofisticados laboratórios de testes, ferramentas, aplicativos e comprovadas metodologias repetíveis que garantem a disponibilidade total e sem interrupções de sua rede.

CENTRO DE REPAROS DE VANGUARDA

Nossos procedimentos com certificação ISO 9001 garantem que seus equipamentos sejam restabelecidos rapidamente conforme os mais altos padrões de qualidade. Técnicos devidamente capacitados e certificados utilizam sofisticados equipamentos de teste automatizados para analisar, isolar e reparar seus equipamentos. O tempo de reposição pode variar segundo o país devido a procedimentos alfandegários específicos do lugar. Para obter mais detalhes, entre em contato com seu Administrador de Atendimento ao Cliente.

DADOS GERAIS

SERVIÇOS	ESSENCIAL	ESSENCIAL PLUS	ADVANCED
Atualizações de rede			■
Suporte técnico remoto 24 x 7 x 365 - Falhas críticas		■	■
¹ Suporte técnico remoto 8 x 5	■		
¹ Suporte técnico não incluído			
Atualizações de software			■
Reparo do hardware de rede opcional	■	■	■

Os 3 ou 6 anos de serviços Essencial e Essencial Plus e os 6 anos de serviços Advanced são compatíveis com o sistema DIMETRA Express. O serviço de Reparo de hardware de rede com Envio ou Substituição Avançada é opcional e pode ser adquirido por pedido.

Para mais informações sobre os serviços DIMETRA Express da Motorola Solutions, entre em contato com seu Administrador de Contas de Canal ou visite www.motorolasolutions.com/services

