



# **GARANTIE DIMETRA EXPRESS, CONTRAT DE SERVICES ESSENTIAL ET ADVANCED**

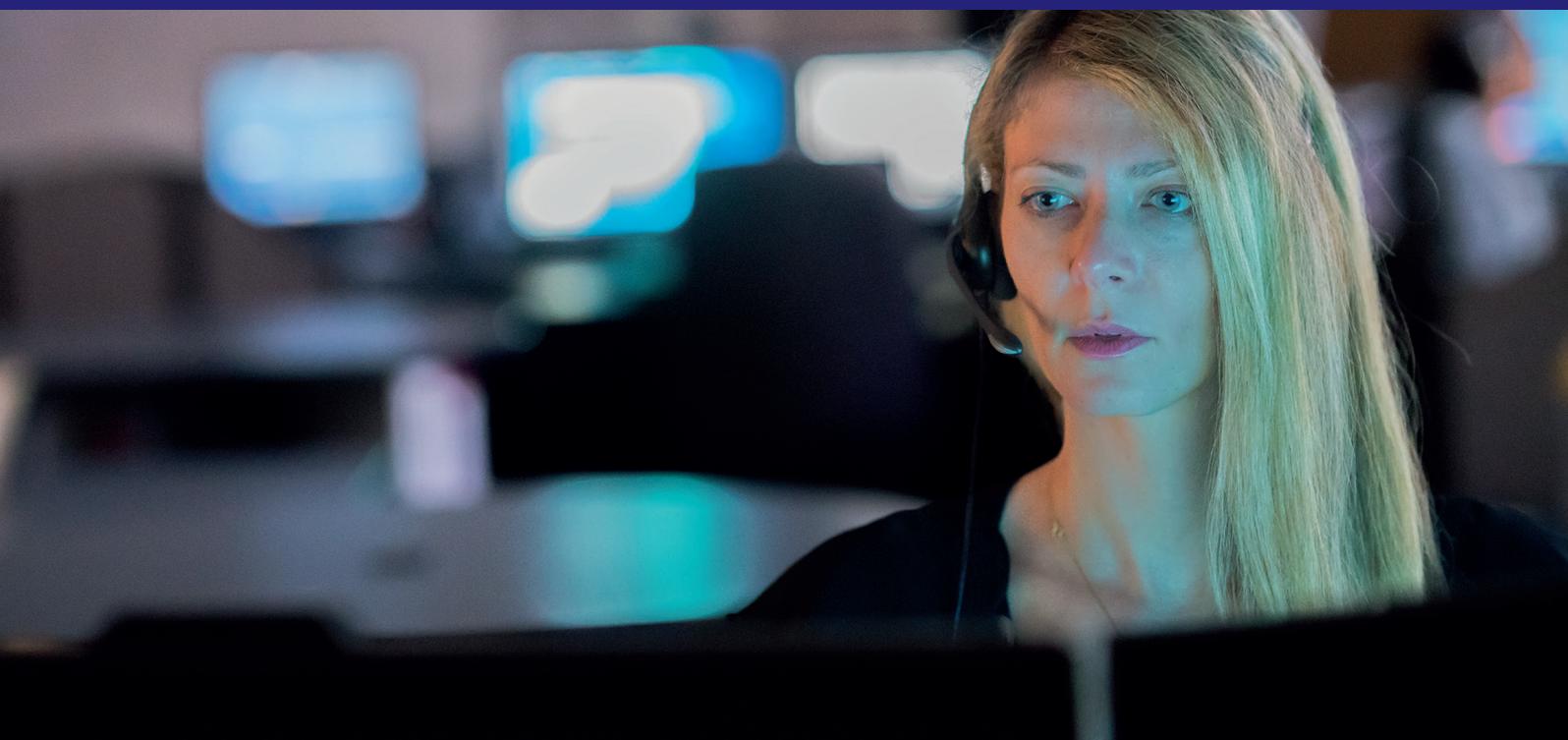
**VOUS ASSISTER POUR MINIMISER  
LES PERTURBATIONS ET AMÉLIORER  
LA CONTINUITÉ DE VOTRE SYSTÈME**



**DIMETRA Express est conçu et réalisé pour garantir des performances durables. Il n'est pas toujours possible d'anticiper les différents incidents système susceptibles de se produire.**

Avec le temps, les composants peuvent se dégrader - ce qui peut entraîner des pannes. Cependant, la maintenance permet réduire leur nombre et une intervention rapide et efficace peut minimiser l'impact lorsqu'un incident survient.

**POUR MAINTENIR VOTRE SYSTÈME DIMETRA EXPRESS AFIN QU'IL FONCTIONNE DE MANIÈRE OPTIMALE, MOTOROLA SOLUTIONS A DÉVELOPPÉ LES CONTRATS DE SERVICES D'ASSISTANCE SUIVANTS POUR GÉRER LE CYCLE DE VIE VOTRE SYSTÈME.**



## **GESTION DE VOTRE INFRASTRUCTURE**

### **LE CONTENU DES OFFRES**

Choisissez parmi trois options :

Garantie DIMETRA Express



Contrat de services Essential



Contrat de services Advanced





## GARANTIE DIMETRA EXPRESS

**DIMETRA Express est conçu et réalisé pour garantir des performances durables et dispose d'une garantie standard de trois ans qui assure les mises à jour de la dernière version logicielle, les mises à jour de sécurité pour une plus grande protection, une assistance technique si un problème survient et une réparation matérielle (standard d'un an, extensible à six ans). La garantie prévoit :**

**Une assistance technique 8x5 avec accès à distance :** nos experts système peuvent fournir une assistance ou, si nécessaire, accéder à distance à votre réseau pour permettre à votre revendeur agréé d'identifier et de réparer les problèmes de performance ou les pannes de votre système.

**Des mises à jour logicielles :** que ce soit pour accéder à de nouvelles fonctionnalités, d'améliorer les fonctionnalités ou d'appliquer des correctifs de bugs, votre système sera toujours doté du logiciel le plus récent.

**Assistance technique sur site (en option) :** l'assistance technique sur site de Motorola Solutions offre la possibilité de programmer deux ou trois jours consécutifs d'assistance technique sur site (hors déplacement) par un ingénieur système technique (IST) de Motorola

Solutions. Cet IST de Motorola Solutions sera disponible pour vous assister dans les opérations d'implémentation et de post-implémentation.

**Un service de mises à jour de sécurité (Security Update Service, SUS) :** nos experts certifiés en sécurité vous aident à identifier et à valider les mises à jour nécessaires pour assurer la cybersécurité et améliorer l'intégrité opérationnelle de vos systèmes de communication critiques.

**Un an de réparation matérielle :** la garantie DIMETRA Express couvre la réparation de tout défaut de fabrication d'un système DIMETRA Express défectueux. Les réparations sont effectuées selon les normes de qualité les plus exigeantes par les techniciens qualifiés de notre site de réparation centralisé.

**La réparation matérielle étendue (en option) :** réparation matérielle supplémentaire en option pour s'aligner avec la garantie (de trois à six ans au total avec un délai de traitement de 10 jours au centre de réparation).

**La réparation du matériel avec remplacement anticipé (en option) :** un appareil de remplacement peut être fourni lorsqu'un appareil défectueux est constaté, sans avoir à attendre la réparation du matériel original.

**La couverture de 3 ans :** la garantie DIMETRA Express offre une assistance de trois ans et la possibilité de prolonger la garantie jusqu'à six ans pour encore plus de sérénité.



## CONTRAT DE SERVICES ESSENTIAL

**Le contrat de services Essential est disponible pour DIMETRA Express et comprend toutes les avantages de la garantie DIMETRA Express, complétés par les éléments suivants :**

**Une assistance technique critique 24 x 7 x 365 avec accès à distance :** nos experts système peuvent fournir une assistance ou, si nécessaire, accéder à distance à votre réseau pour les problèmes de niveau 1 pour permettre à votre revendeur certifié d'identifier et réparer les problèmes de performance ou les pannes de votre système.

**La réparation matérielle étendue (en option) :** les systèmes avec une couverture Essential sont traités rapidement par notre centre de réparation pour s'assurer que votre système soit réparé et expédié dans les cinq jours.

**Une couverture de trois à six ans :** le contrat de services Essential pour DIMETRA Express est disponible avec une couverture de trois à six ans.



## CONTRAT DE SERVICES ADVANCED

**Le contrat de services Advanced est disponible pour DIMETRA Express et comprend toutes les avantages du contrat de services Essential complété par :**

**les mises à jour réseau :** si les futures améliorations logicielles dépassent les capacités que votre matériel peut supporter, nous fournirons un serveur plus performant pour votre système DIMETRA Express afin de préserver le fonctionnement de votre réseau.

**La réparation matérielle étendue (en option) :** les systèmes avec une couverture Advanced sont traités en priorité dans notre centre de réparation afin que les réparations soient effectuées dans un délai d'un jour ouvrable à partir de la réception de l'unité défectueuse.

**la couverture de six ans :** le contrat de services Advanced pour DIMETRA Express est disponible avec une couverture de six ans.



## SERVICES POUR DIMETRA EXPRESS

### RÉSUMÉ DES PRESTATIONS

COUVERTURE	GARANTIE DIMETRA EXPRESS	CONTRAT DE SERVICES ESSENTIAL	CONTRAT DE SERVICES ADVANCED
Durée	de 3 à 6 ans	de 3 à 6 ans	6 ans
Mises à jour du réseau	-	-	✓
Assistance technique niveau 1 et accès à distance	8 x 5 (jours ouvrables uniquement)	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Assistance technique 8 x 5 avec accès à distance	✓	✓	✓
Service de mises à jour de sécurité	✓	✓	✓
Mises à jour logicielles	✓	✓	✓
1 an de réparation matérielle*	✓	✓	✓
Réparation matérielle étendue (délai de traitement)	En option : 2 - 5 ans (10 jours)	En option : 2 - 5 ans (5 jours)	En option : 5 ans (J+1 jour ouvrable)
Réparation du matériel avec remplacement anticipé	Option	Option	Option
Assistance technique sur site de 2 ou 3 jours	Option	Option	Option

\* 1 an de réparation matérielle- le centre de réparation réparera et expédiera le matériel dans un délai de 20 jours.

\* Les clients peuvent opter pour une extension de la réparation matérielle après la période de garantie d'un an qui inclut la réparation matérielle.

Motorola Solutions France SAS Parc Les Algorithmes Saint Aubin 91193 Gif - sur - Yvette, France

Les disponibilités dépendent des lois et des réglementations des pays. Sauf stipulation contraire, toutes les caractéristiques indiquées sont standards et peuvent être modifiées sans préavis. MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS et le logo M sont des marques commerciales ou des marques déposées de Motorola Holdings, LLC et sont utilisés sous licence de marques. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. ©2021 Motorola Solutions, Inc. Tous droits réservés. (03-21)



**MOTOROLA SOLUTIONS**