



## SERVICES D'ASSISTANCE POUR SOLUTIONS DIMETRA SMALL SYSTEMS

# SERVICE FROM THE START

### UNE NOUVELLE DIMENSION DE SERVICE

Lorsque votre organisation opère dans un environnement dépendant des communications, une défaillance de vos systèmes n'est pas envisageable. Vous devez avoir la certitude de pouvoir compter sur une disponibilité optimisée et avoir l'assurance que les utilisateurs de vos systèmes peuvent communiquer à chaque instant. Et en cas d'interruption du service, vous devez disposer d'un plan de secours et d'une assistance permettant de relever chaque défi sans incident. Le programme Service from the Start pour solutions Dimetra Small Systems peut répondre à ces besoins.

### ADAPTÉ À VOS BESOINS

Le programme Service from the Start pour solutions Dimetra Small Systems est disponible dans deux variantes – Essential et Advanced – pour les systèmes Dimetra IP Compact et Dimetra IP Micro. L'offre Essential contribue à augmenter la disponibilité des systèmes grâce à une assistance experte, accessible par téléphone et par e-mail 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an. Outre cette assistance technique accessible à chaque instant, l'offre Advanced protège votre système en vous permettant d'accéder aux dernières mises à jour préalablement testées de logiciels antivirus. La réparation matérielle des composants non vitaux du système est également incluse, ainsi que le service Advance Exchange ; en cas de défaillance grave de votre système, celui-ci garantit l'expédition d'équipements de remplacement le jour ouvré suivant. Ces deux offres reposent sur l'infrastructure de services globalement intégrée de Motorola, des techniciens d'assistance extrêmement qualifiés et une solide communauté de partenaires pour offrir une protection indispensable à vos investissements.

### RÉDUISEZ VOS RISQUES

Avec le programme Service from the Start pour solutions Dimetra Small Systems, vous avez la certitude que vos demandes d'assistance technique seront traitées rapidement, pour

vous aider à garantir le niveau de service requis. Les experts techniques de Motorola collaborent avec vous et votre partenaire Motorola, selon le besoin, pour identifier et diagnostiquer les problèmes affectant vos équipements et fournir du matériel de remplacement, si nécessaire. Ceci vous permet de vous concentrer sur la mission de votre organisation — et non sur la maintenance de votre technologie.

### RÉDUISEZ VOTRE CÔÛT TOTAL DE PROPRIÉTÉ

Ajouter le programme Service from the Start à votre système compact Dimetra vous permet de bénéficier d'une assistance pluriannuelle, du remplacement de votre matériel avec le service Advance Exchange et d'une couverture de sécurité, offrant la protection proactive nécessaire pour réduire le coût total de propriété. En outre, la capacité de planifier à l'avance le budget de maintenance de votre système vous offre la tranquillité de savoir que vous n'aurez pas à faire face à des frais imprévus d'assistance ou de remplacement du matériel.

### TRANQUILLITÉ D'ESPRIT

Le programme Service from the Start pour solutions Dimetra Small Systems ajoute une couche de protection supplémentaire à celle que vous offre une garantie standard. Des mises à jour préalablement testées de programmes antivirus contribuent à garantir le bon fonctionnement de votre logiciel antivirus, afin d'améliorer la protection de votre système contre les virus, les chevaux de Troie et les attaques malveillantes susceptibles d'altérer la capacité opérationnelle de votre système. Motorola effectue un test préalable de toutes les mises à jour avant leur distribution, afin de s'assurer que leur déploiement ne perturbera pas le fonctionnement du système. Associé au service Advance Exchange et à l'assistance technique pour votre matériel, le programme Service from the Start pour solutions Dimetra Small Systems vous offre la tranquillité de savoir que votre système bénéficie de l'assistance incomparable de Motorola et de votre partenaire local.

## FICHE TECHNIQUE

SERVICES D'ASSISTANCE POUR SOLUTIONS DIMETRA SMALL SYSTEMS

### LA DIFFÉRENCE SERVICE FROM THE START

Lorsque vous optez pour le programme Service from the Start, vous bénéficiez du savoir-faire et de la connaissance d'équipes maîtrisant chacune des fonctions de votre solution Dimetra Small System, afin de résoudre les problèmes le plus rapidement possible. En tant que concepteur et fabricant d'équipements d'origine, qui, mieux que Motorola, peut comprendre l'assistance pour systèmes Motorola ?

Motorola est uniquement positionné pour fournir le service dont vous avez besoin pour garantir le fonctionnement efficace de votre système, ainsi que la fiabilité de sa sécurité.

### PERSONNALISEZ L'ASSISTANCE POUR VOTRE SOLUTION DIMETRA SMALL SYSTEM

Pour vous assurer que notre service répond à vos besoins, nous proposons une gamme d'options que vous pouvez ajouter à votre contrat Service from the Start. Vous souhaitez bénéficier d'un alignement annuel de votre solution Dimetra Small System avec

les spécifications du fabricant ? Motorola propose le programme Preventive Maintenance. Vous pouvez également opter pour notre solution TRACES (« TETRA RF Automated Coverage and Evaluation Solution ») pour bénéficier d'une visibilité automatisée et continue de la couverture et des performances de votre réseau. En outre, assurez-vous que les fonctions de sécurité de votre système d'exploitation sont actualisées à chaque instant, grâce au programme Operating System Patching Service. Voici quelques-unes des nombreuses options de service que nous vous proposons pour fournir un programme d'assistance personnalisé pour votre solution Dimetra Small System.

### LA MAÎTRISE DES SERVICES SUR L'ENSEMBLE DU CYCLE DE VIE DE TETRA

Motorola propose un portefeuille complet de services sur l'ensemble du cycle de vie TETRA – de la planification et de la conception de la solution jusqu'au déploiement et à l'assistance et la gestion continues – pour vous aider à planifier, déployer et exécuter votre réseau stratégique.

Pour plus d'informations concernant le programme Service from the Start ou l'un de nos services, contactez votre représentant commercial Motorola ou consultez le site Web [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services).

### D'UN COUP D'ŒIL : programme Service from the Start pour solutions Dimetra Small Systems

	GARANTIE	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	SERVICE FROM THE START ADVANCED
Durée de la couverture	1 année	Jusqu'à 5 ans	Jusqu'à 5 ans
Assistance technique à distance	8x5	24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an	24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an
Mises à jour par Service Pack	✓	✓	✓
Chargé d'assistance clientèle	✓	✓	✓
Réparation		✓ <sup>1</sup>	✓
Programme Advance Exchange avec remplacement des terminaux de terrain essentiels			Expédition le jour ouvré suivant <sup>2</sup>
Mises à jour préalablement testées de programmes antivirus			✓ <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Réparation disponible en option lors de l'achat du programme SFS Essential

<sup>2</sup> Pour les appels reçus avant 17h00 (heure d'Europe centrale), l'appareil sera expédié le jour ouvré suivant

<sup>3</sup> Dimetra IP Compact uniquement