



## PROGRAMME « SERVICE FROM THE START »



### CARACTÉRISTIQUES

#### ASSISTANCE TECHNIQUE D'EXPERTS ET HAUTE RÉACTIVITÉ

Toutes les réponses dont vous avez besoin avec une gestion prioritaire de vos appels

#### TOUTES LES RÉPARATIONS EFFECTUÉES DANS UN TEMPS RECORD

Réduit l'indisponibilité avec des programmes de maintenance souples répondant à vos besoins

#### COUVERTURE INTÉGRALE ET INCONDITIONNELLE

Élimine les frais de réparation inattendus, réduit considérablement vos coûts totaux

#### BUDGETS PROVISIONNES

Pour vous protéger des imprévus

#### QUALITÉ GARANTIE

Des réparations conformes aux spécifications du fabricant et réalisées par nos techniciens experts

#### OPTIONS DE PERSONNALISATION DE SERVICE

Réparation prioritaire en deux jours  
Remplacement des batteries  
Reconditionnement esthétique

### DÉFINIR UN NOUVEAU STANDARD DE SERVICE

Tous les jours, vos communications et l'exigence de vos missions dépendent des terminaux TETRA de Motorola. Vous pouvez dès maintenant protéger vos terminaux contre l'usure normale et bénéficier d'autres avantages grâce au programme « Service from the Start », l'une des offres d'assistance les plus exhaustives du marché actuel.

Cette offre unique inclut des réparations effectuées dans un temps record, une assistance technique téléphonique assurée par des experts ainsi qu'un accès aux versions logicielles les plus récentes<sup>1</sup> ; ceci avec le soutien constant de l'infrastructure globale de services intégrés de Motorola, des techniciens qualifiés et des centres de réparation certifiés.

Vous bénéficierez d'un service de réparation et d'assistance pendant plusieurs années vous permettant ainsi de protéger vos investissements et de réduire vos coûts.

### TRANQUILLITÉ D'ESPRIT TOTALE

Les terminaux TETRA sont conçus pour garantir des communications efficaces dans les environnements difficiles et dans des situations de missions extrêmes. Cependant nous reconnaissons que les accidents restent inévitables. C'est pourquoi nous proposons le programme « Service from the Start » avec couverture totale qui, en plus de l'usure normale, offre une protection contre la casse accidentelle. Vous bénéficiez ainsi d'une totale et réelle tranquillité d'esprit. Écran fendu ? Pas de problème. Boîtier fissuré ? Pas de problème. Clavier endommagé ? Pas de problème.

### SEUL UN APPEL TÉLÉPHONIQUE VOUS SÉPARE D'UN EXPERT TETRA

Avec le programme « Service from the Start », vous avez la certitude que toutes vos demandes d'assistance seront traitées rapidement pour réduire au minimum toute indisponibilité. Les experts techniques de Motorola collaborent avec votre partenaire Motorola pour isoler, diagnostiquer et résoudre les éventuels problèmes matériels et logiciels.

Votre partenaire Motorola peut aisément et rapidement déposer en votre nom une demande d'assistance. Arrivée au centre d'assistance, votre radio sera prise en charge par l'un des techniciens spécialistes certifiés de Motorola. Outils de diagnostic de pointe, outillage spécialisé, stock de pièces de rechange, tout est prêt pour vous fournir un service d'expert spécialement adapté à vos terminaux TETRA. De plus, les centres d'assistance Motorola sont certifiés aux normes ISO, ATEX/FM et CENELEC, et utilisent des processus testés hautement fiables afin de vous satisfaire dès la première réparation.

### UN SERVICE SUR MESURE

Pour garantir l'adéquation entre nos services et vos besoins, nous vous proposons une gamme d'options à inclure dans votre contrat « Service from the Start ». Vous avez besoin de réparations plus rapides ? Motorola vous propose des réparations accélérées avec notre option « Réparation prioritaire en deux jours ». Vous pouvez aussi choisir l'option « Reconditionnement esthétique » pour que vos radios aient toujours l'air d'être neuves. Si vous souhaitez que vos radios fonctionnent à pleine capacité, l'option « Remplacement des batteries » vous intéressera.

<sup>1</sup> Les mises à jour logicielles incluent les correctifs et les versions de maintenance pour la version la plus récente pour le système d'exploitation livré avec le terminal.

## LA DIFFÉRENCE « SERVICE FROM THE START »

En choisissant le programme « Service from the Start », vous bénéficiez d'une réactivité et d'un niveau d'expertise élevés grâce au travail de votre partenaire avec Motorola, afin de vous apporter une réponse à toutes les questions le plus rapidement possible. Qui mieux que Motorola, concepteur et fabricant, peut garantir la qualité des réparations sur les terminaux Motorola ? Bénéficiant d'une position unique en son genre, Motorola vous apporte des services de réparation de qualité, avec des pièces d'origine Motorola, vous donnant la certitude que vos terminaux seront réparés conformément aux spécifications du fabricant.

Pour obtenir plus d'informations sur le programme « Service from the Start » ou sur nos différents services, contactez votre partenaire Motorola ou visitez [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services).

## UN SAVOIR-FAIRE SUR LA TOTALITÉ DU CYCLE DE VIE TETRA

Motorola propose un portefeuille complet de services couvrant la totalité du cycle de vie des équipements TETRA, de la planification et de la conception de la solution, jusqu'à son déploiement et sa gestion, en passant par l'assistance. Des services supplémentaires sont disponibles pour les terminaux TETRA de Motorola : maintenance des batteries, mapping, mise en œuvre de terminaux et formation.

## EN BREF : PROGRAMME « SERVICE FROM THE START »

COUVERTURE	PROGRAMME « SERVICE FROM THE START » LITE	PROGRAMME « SERVICE FROM THE START » ESSENTIEL	PROGRAMME « SERVICE FROM THE START » AVEC COUVERTURE TOTALE
Couverture	3, 5 ans	3, 5 ans	3, 5 ans
Défauts de fabrication	•	•	•
Couverture de l'usure normale		•	•
Couverture de la casse accidentelle			•
Délai de réparation <sup>1</sup>	10 jours	5 jours	5 jours
Centre de Gestion des Appels (CGA) 24h/24, 7j/7	•	•	•
Assistance téléphonique non technique : 9 h - 17 h (heure d'Europe centrale), lundi-vendredi	•	•	•
Assistance téléphonique technique : 9 h - 17 h (heure d'Europe centrale), lundi-vendredi		•	•
Assistance logicielle <sup>2</sup>	Correctif des bogues uniquement <sup>3</sup>	•	•
Expédition	Retour	Aller et retour	Aller et retour
Réparation prioritaire en deux jours		Option	Option
Remplacement des batteries		Option	Option
Remise à neuf visuelle		Option	Option

Le programme « Service from the Start » est un service pluriannuel proposé pour tout achat de radios numériques Motorola neuves, et qui doit être signé dans un délai de 30 jours à compter de la date d'achat. La couverture exclut les dommages sur les accessoires et les consommables comme les batteries et les antennes, ainsi que les dommages occasionnés par des catastrophes naturelles ou humaines, comme les incendies, les inondations et le vol. Les produits doivent être utilisés dans les conditions environnementales prévues. La disponibilité du service peut varier selon le pays.

Veuillez contacter votre partenaire Motorola pour obtenir des informations complètes sur le programme ainsi que la liste des radios TETRA éligibles au programme « Service from the Start ».

(1) Le délai de réparation Motorola n'inclut pas la durée du transport.

(2) L'assistance logicielle inclut les correctifs et les versions de maintenance pour la version la plus récente.

(3) L'assistance logicielle pour les garanties et services du programme « Start Lite » corrige uniquement les bogues pendant la période de garantie du matériel informatique (hardware).



**MOTOROLA SOLUTIONS**

[www.motorolasolutions.com](http://www.motorolasolutions.com)